

# ¿Cómo hacer preguntas de manera inteligente?

Eric S. Raymond

Iosu Landa Marcano

Cumaná, Edo.Sucre - Venezuela; 25 de abril de 2011

## Resumen

A veces cuando nos conectamos en un foro, chat, blog, redes sociales, etc; formulamos una pregunta que lamentablemente no consigue respuesta, y no es que no tenga respuesta, si no que esa pregunta está **mal formulada**. Aunque esto sea quizás una cuestión más de dialéctica que de informática, aquí les muestro a ustedes; este artículo para como mínimo aumentar las posibilidades de éxito de obtener una respuesta a sus dudas informáticas.

## Índice

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Introducción</b>   | <b>1</b> |
| <b>2. Antes de preguntar</b>   | <b>2</b> |
| <b>3. Cuando preguntes</b>   | <b>2</b> |
| 3.1. Elige el foro con cuidado . . . . .   | 2        |
| 3.2. Escribe de manera clara respetando la ortografía y la gramática . . . . .   | 3        |
| 3.3. Envía las preguntas en formatos que sean fáciles de entender . . . . .      | 3        |
| 3.4. Usa títulos específicos y con sentido . . . . .                             | 3        |
| 3.5. Sé preciso e informativo sobre tu problema . . . . .                        | 4        |
| 3.6. Describe los síntomas del problema, no tus suposiciones . . . . .           | 4        |
| 3.7. Describe los síntomas de tu problema en orden cronológico . . . . .         | 4        |
| 3.8. No solicites que te respondan por correo electrónico o en privado . . . . . | 5        |
| 3.9. Evita las preguntas insustanciales . . . . .                                | 5        |
| 3.10. Concluye con una breve nota sobre la solución . . . . .                    | 5        |
| <b>4. Cómo interpretar las respuestas</b>  | <b>6</b> |
| 4.1. RTFM y STFW: cómo decirte que la has “Chorreo” seriamente . . . . .         | 6        |
| 4.2. Si no entiendes... . . . . .  | 7        |
| <b>5. Sobre cómo no reaccionar como un perdedor</b>                              | <b>7</b> |
| <b>6. Preguntas que no se deben hacer</b>  | <b>7</b> |
| <b>7. Si no logras conseguir una respuesta</b>                                   | <b>7</b> |

## 1. Introducción

En el mundo de los **hackers**, el tipo de respuestas que obtengas a tus preguntas técnicas depende tanto de la manera en que formules tus preguntas como de la dificultad de desarrollar la respuesta. En esta guía se enseñará cómo preguntar de manera que puedas obtener una respuesta satisfactoria.

Lo primero que tienes que entender es que a los **hackers** les gustan los problemas realmente complejos y las buenas preguntas que les hagan pensar en ellos. De no ser así no estaríamos aquí. Si

nos proporcionas una cuestión interesante te estaremos agradecidos; las buenas preguntas suponen un estímulo y un regalo. Las buenas preguntas nos ayudan a desarrollar nuestra comprensión, y a menudo revelan problemas que podíamos no haber percibido o en los que de otra manera no habríamos reparado. Entre los **hackers**, "¡Buena pregunta!" debe entenderse como un sincero cumplido.

A pesar de esto, los **hackers** tienen la reputación de enfrentarse a las preguntas sencillas con hostilidad o arrogancia. A veces parece como si resultásemos hostiles a los principiantes o a los ignorantes. Pero eso realmente no es cierto.

Lo que somos, de una manera no apologética, es hostiles con la gente que parece no querer pensar o hacer sus deberes antes de plantear las preguntas. La gente de ese tipo son sumideros de tiempo – toman sin dar a cambio, desperdician el tiempo que podríamos haber dedicado a otra cuestión más interesante y con otra persona más merecedora de una respuesta. A las personas de este tipo las llamamos “perdedores” – y por razones históricas a veces escribimos “luser”<sup>1</sup>.

Somos, de largo, voluntarios. Robamos el tiempo de vidas ocupadas para responder preguntas, y a veces nos sobrecargan. Así que filtramos sin tregua. En particular, deseamos las preguntas de quienes parecen ser perdedores para ocupar el tiempo que dedicamos a responder preguntas de una manera más eficiente, con los ganadores.

Tú no quieres ser uno de los perdedores. Tampoco quieres parecerte a ninguno de ellos. La mejor manera de obtener una respuestas rápida y eficiente es preguntando como un ganador — como una persona con inteligencia, confianza en sí mismo e indicios de que necesita ayuda con un problema en particular.

## 2. Antes de preguntar

Antes de hacer una pregunta técnica en un foro, chat, correo electrónico o página web, haz lo siguiente:

- Intenta encontrar una respuesta leyendo el manual.
- Intenta encontrar la respuesta leyendo las FAQ.<sup>2</sup>
- Intenta encontrar la respuesta preguntándole a un amigo con más experiencia.

Cuando hagas tu pregunta, destaca el hecho de que ya has hecho todo esto; esto ayudará a establecer que no eres una esponja vaga y que sólo estás desperdiciando el tiempo de los demás. Aún mejor, destaca lo que hayas aprendido a partir de estas cosas. Nos gusta responder a la gente que ha demostrado ser capaz de aprender de las respuestas.

Prepara tu pregunta. Piensa en ella. Las preguntas precipitadas reciben respuestas precipitadas, o ni siquiera eso. Cuanto más hagas para demostrar que has puesto pensamiento y esfuerzo en resolver tu problema antes de pedir ayuda, más cerca estarás de recibirla realmente.

Ten cuidado de no hacer la pregunta equivocada. Si haces una que esté basada en asunciones erróneas, **Hacker Al Azar** seguramente te responderá con algo literal e inútil mientras piensa “Qué pregunta más estúpida...”, y esperando que la experiencia de obtener una respuesta a lo que has preguntado exactamente en vez de a lo que necesitas saber te enseñará una lección.

Nunca asumas que tienes derecho a una respuesta. No lo tienes. Te ganarás una respuesta, si te la ganas haciendo una pregunta sustancial, interesante y que haga pensar — una que contribuya implícitamente a la experiencia de la comunidad antes que solicitar de manera pasiva conocimiento de los demás.

---

<sup>1</sup>Es una contracción de los términos “user” (usuario) y “loser” (perdedor)

<sup>2</sup>**Frequently Asked Questions**, una lista de preguntas y respuestas comunmente usado para proveer información a los usuarios.

Por otra parte, un muy buen comienzo es dejar claro que puedes y quieres participar en el proceso de desarrollar la solución. “¿Tiene alguien alguna pista?” “¿Qué le falta a mi ejemplo?” y “¿Hay alguna página que debiera haber consultado?” tendrán más probabilidades de ser respondidas que “Publica por favor el procedimiento exacto que debería seguir”, porque estás dejando claro que estás realmente deseoso de completar el proceso si alguien simplemente te orienta en la dirección correcta.

### 3. Cuando preguntes

#### 3.1. Elige el foro con cuidado

Ten cuidado al elegir dónde planteas tu pregunta. Seguramente te ignorarán o te tacharán de perdedor si:

- Publicas tu pregunta en un foro en el que se encuentra fuera de lugar (off topic)<sup>3</sup>
- Publicas una pregunta muy elemental en un foro en el que se esperan preguntas técnicas avanzadas, o viceversa.
- Publicas el mensaje al mismo tiempo en foros muy diferentes (cross-posting)<sup>4</sup>

Los **hackers** descartan las preguntas inapropiadas para intentar proteger sus canales de comunicación de lo insustancial. No quieres que te suceda eso.

#### 3.2. Escribe de manera clara respetando la ortografía y la gramática

Sabemos por experiencia que los escritores descuidados y chapuceros también piensan de manera desordenada y chapucera (a menudo lo suficiente como para apostar por ello, no obstante). Responder a pensadores descuidados y chapuceros no recompensa; mejor estaríamos usando nuestro tiempo en cualquier otro lugar.

Por esto, es importante expresar tu pregunta de manera clara. Si no puedes molestarte en hacer eso, nosotros no podemos molestarnos en prestarte atención. Aprovecha el esfuerzo añadido en pulir tu lenguaje. No tiene que ser nada estirado ni formal — de hecho, la cultura hacker valora el habla informal, la jerga y el lenguaje cómico usado con precisión. Pero tiene que ser preciso; tiene que haber alguna indicación de que estás pensando y prestando atención.

Deletrea correctamente. No confundas “its” con “it’s” o “loose” con “lose”. **NO ESCRIBAS TODO EN MAYÚSCULAS**, eso se lee como si estuvieses gritando, se considera poco “fino”. Si escribes como un bobo medio analfabeto probablemente te ignorarán. Escribir como un hax0r script kiddie de l33t es el beso de la muerte absoluto y te garantiza que no recibirás otra cosa que un silencio sepulcral (o, si tienes suerte, un montón de desprecio y sarcasmo).

Si preguntas en un foro en el que no se usa tu idioma materno, obtendrás una cantidad limitada de avisos por tus errores gramaticales y de ortografía — pero ninguno añadido por tus argumentaciones chapuceras (y sí, normalmente conocemos la diferencia). Además, a menos que conozcas las lenguas de quienes te respondan, escribe en inglés. Los **hackers** ocupados tienden a descartar las preguntas en idiomas que no entienden, y el inglés es el idioma de trabajo en la red. Al escribir en inglés minimizas las posibilidades de que descarten tu pregunta sin leerla.

---

<sup>3</sup>Término en inglés que nos quiere decir que está fuera de lugar

<sup>4</sup>Es la publicación (comunicación) de una pregunta a más de un foro a la vez

### 3.3. Envía las preguntas en formatos que sean fáciles de entender

Si artificialmente haces tu pregunta difícil de leer, tendrá más probabilidades de ser ignorada en favor de una que no lo sea. Por esto:

- Envía el correo en texto plano, no en HTML.
- No envíes correo en el que párrafos completos consten de una única línea por múltiples veces. (Esto dificulta responder sólo a partes del mensaje.)
- Tampoco envíes mensaje codificados como MIME Quoted-Printable; todos esos “=20” esparcidos por el texto son feos y además distraen.
- Jamás de los jamases esperes que los **hackers** puedan leer formatos de documentos propietarios como Microsoft Word. La mayoría (no todos, algunos) de los hackers reaccionan a esto de igual manera que reaccionarías tú ante un montón de estiércol humeante volcado en el umbral de tu puerta, pues trabajan con GNU/Linux.
- Si envías correo desde una máquina con Windows, desactiva la estúpida prestación “Smart Quotes” (citas inteligentes) de Outlook. Esto es para evitar caracteres de basura esparcidos por tu mensaje.

### 3.4. Usa títulos específicos y con sentido

En las listas de correo o en los grupos de noticias, foros, la cabecera del mensaje es tu oportunidad de oro para atraer la atención de expertos cualificados en aproximadamente 50 caracteres o menos. No los desperdicies en balbuceos como Por favor “ayúdame” (de “POR FAVOR AYÚDAME!!” ya ni queremos escribir ni hablar). No intentes impresionar con lo profundo de tu angustia; mejor usa ese preciado espacio para una descripción lo más concisa posible del problema.

Estúpido:

¡AYUDA! ¡El vídeo no funciona en mi portátil!

Inteligente:

Cursor del ratón deformado con XFree86 4.1, chipset de vídeo Nvidia MV1005

### 3.5. Sé preciso e informativo sobre tu problema

- Describe los síntomas de tu problema o error con cuidado y claramente.
- Describe el entorno en el que ocurre (máquina, S.O., aplicación, etc).
- Describe la investigación que llevaste a cabo para acotar una posible respuesta al problema antes de hacer la pregunta.
- Describe los pasos de diagnóstico que llevaste a cabo e intenta solucionar el problema tú mismo antes de formular la cuestión.
- Describe cualquier cambio reciente en tu computadora o combinación de software que pueda resultar relevante.

Hazlo lo mejor que puedas para anticiparte a las preguntas que un **hacker** te haría, y para responderlas antes de tu solicitud de ayuda.

**Simon Tatham** ha escrito un excelente ensayo titulado [Cómo informar de errores de manera efectiva](#). Te recomiendo efusivamente que lo leas.

### 3.6. Describe los síntomas del problema, no tus suposiciones

No es útil decirle a los **hackers** lo que tú crees que está causándote el problema. (Si tus teorías de diagnóstico fueran tan fiables, ¿estarías pidiendo ayuda a otros?) Por esto, asegúrate de que únicamente estés contándoles los síntomas de lo que va mal y no tus interpretaciones o teorías. Deja que ellos lleven a cabo las interpretaciones y pronuncien su diagnóstico.

Estúpido:

Me salen errores SIG11 durante la compilación del núcleo, y sospecho que haya podido romperse un hilo en uno de los circuitos de la de la Tarjeta Madre. ¿Cuál es la mejor manera de comprobar eso?

Inteligente:

Mi K6/233 ensamblado por mí con una Tarjeta Madre FIC-PA2007 (chipset VIA Apollo VP2) con 256MB Corsair PC133 SDRAM empieza a tener frecuentes errores SIG11 sobre unos 20 minutos después de haberlo arrancado durante el curso de compilaciones del núcleo, pero nunca durante los primeros 20 minutos. Si reinicio no se reinicia el reloj, pero si lo apago durante la noche sí. Pasar toda la RAM a la partición de intercambio no ha servido de nada. A continuación....

### 3.7. Describe los síntomas de tu problema en orden cronológico

Las pistas más útiles para averiguar qué ha ido mal se encuentran a menudo en los acontecimientos inmediatamente anteriores. Por esto, deberías describir con precisión lo que hiciste, y lo que hizo la máquina, hasta el momento fatídico. En el caso de procesos por línea de órdenes, disponer de un registro de la sesión (p.ej., usando la utilidad del "script") y citando las veinte líneas o así relevantes resultaría muy útil.

Si el programa en cuestión tiene opciones de diagnóstico (como -v para prolijo) intenta pensar cuidadosamente en elegir opciones que puedan añadir información de depuración útil para la transcripción.

Si tu mensaje acaba resultando muy largo (más de cuatro párrafos), puede resultar útil comentar el problema de manera sucinta al principio y luego hacerlo de manera cronológica. De esta manera, los **hackers** sabrán dónde mirar al leer tu mensaje.

### 3.8. No solicites que te respondan por correo electrónico o en privado

Los **hackers** creen que resolver problemas debería ser un proceso público y transparente durante el cual un primer intento de respuesta puede y debería corregirse si alguien con más conocimientos percibe que la respuesta es incompleta o incorrecta. Además, obtienen parte de su recompensa por responder al verse que son competentes y que poseen conocimientos suficientes por parte de sus iguales.

Cuando pides una respuesta privada, estás interrumpiendo tanto el proceso como la recompensa. No hagas eso. Es elección de *quien responde* hacerlo en privado — y si lo hace, normalmente es porque piensa que la pregunta es demasiado obvia o mal planteada como para resultar interesante para otros.

Hay una excepción limitada a esta regla. Si piensas que puedes recibir una gran cantidad de respuestas muy similares por el tipo de pregunta, entonces las palabras mágicas son "mándame las respuestas por correo-e y haré un resumen para el grupo". Se considera cortés ahorrar a la lista de correo o al grupo de noticias una gran cantidad de respuestas sustancialmente idénticas — pero evidentemente tienes que mantener la promesa de resumirlas.

### 3.9. Evita las preguntas insustanciales

Resiste la tentación de cerrar tu consulta con preguntas semánticamente nulas como “¿Puede ayudarme alguien?” o “¿Hay alguna respuesta?” **Primero:** si has escrito la descripción de tu problema de manera medianamente competente, ese tipo de preguntas añadidas sin más resultan, como poco, supérfluas. **Segundo:** al ser supérfluas, los **hackers** las encuentran molestas — y probablemente te devolverán respuestas de una lógica impecable aunque ignorándote como “Sí, pueden ayudarte” o “No, no hay ayuda para ti”.

### 3.10. Concluye con una breve nota sobre la solución

Envía una nota tras haber resuelto el problema a todos los que te ayudaron; hazles saber cómo acabó todo y agrádeceles de nuevo su ayuda. Si el problema atrajo el interés general en una lista de correo o grupo de noticias, entonces será apropiado publicar la nota allí.

La nota no tiene que ser larga ni desarrollada, un sencillo “Pepe - que al final resulta que lo que fallaba era el cable. Gracias a todos. - Jose Luis” será mejor que nada. De hecho, un resumen corto y agradable es mejor que una larga disertación a menos que la solución requiera de cierta profundidad técnica.

Además de ser cortés e informativo, esta especie de seguimiento ayuda a todos los que te asistieron a sentir una sensación satisfactoria de cercanía al problema. Si tú no eres un hacker, créete que ese sentimiento es muy importante para los gurús y expertos a quienes pediste ayuda. Los problemas que acaban sin resolverse resultan frustrantes; los **hackers** desean verlos resueltos. El buen karma que aliviar ese picor te hará ganar te resultará de mucha ayuda la próxima vez que necesites plantear una pregunta.

## 4. Cómo interpretar las respuestas

### 4.1. RTFM y STFW: cómo decirte que la has “Chorreao” seriamente

Hay una tradición antigua y venerada: si obtienes por respuesta un “RTFM”,<sup>5</sup> la persona que lo envió piensa que deberías haberte leído el puto manual. Casi con total seguridad estará en lo cierto. Ve y lee.

RTFM tiene un familiar más joven. Si recibes como respuesta “STFW”,<sup>6</sup> quien te lo envía piensa que deberías haber Buscado en La Puta Web. Casi con toda certeza tendrá razón. Ve y busca.

A menudo, quien envía una de estas respuestas está contemplando el manual o la página web en cuestión mientras escribe. Estas respuestas significan que piensa que:

1. La información que necesitas es fácil de encontrar,
2. Y aprenderás más si buscas tú mismo la información que si te la dan “digerir” en bandeja de plata.

Esto no debería ofenderte; según el estándar de los **hackers**, se te está mostrando cierto respeto (aunque áspero, no lo neguemos) al simplemente no ignorarte. Deberías agradecer la extrema amabilidad.

---

<sup>5</sup>RTFM, acrónimo de “Read The Fucking Manual”, es decir; “Lee el Jodido Manual.”

<sup>6</sup>STFW, acrónimo de “Search The Fucking Web”, es decir; “Busca en la Jodida Web.”

#### 4.2. Si no entiendes...

Si no entiendes la respuesta, no devuelvas inmediatamente la solicitud de una clarificación. Usa las mismas herramientas que utilizaste para intentar resolver tu pregunta original (manuales, PUFs<sup>7</sup>, la Web, amigos con mayores destrezas) para entender la respuesta. Si necesitas pedir una clarificación, intenta demostrar lo que has aprendido.

### 5. Sobre cómo no reaccionar como un perdedor

Hay bastantes posibilidades de que te equivoques más de una vez en foros de la comunidad hacker – de maneras detalladas en este artículo o similares. Y se te dirá exactamente en qué te equivocaste, posiblemente con profusos detalles. En público.

Cuando esto sucede, lo peor que puedes hacer es lamentarte por la experiencia, denotar que te han asaltado verbalmente, pedir disculpas, llorar, contener la respiración, amenazar con pleitos, quejarte a los jefes de la gente, dejar la tapa del baño abierta, etc. En vez de eso, esto es lo que tienes que hacer: Superarlo más nada...

Los estándares de la comunidad no se mantienen por sí mismos: los mantiene la gente que los aplica activa, visiblemente, en público. No te quejes de que todas las críticas se te deberían haber enviado por correo privado: así no es como funciona esto. Ni resulta útil insistir en que se te ha insultado personalmente cuando alguien comenta que alguna de tus peticiones era errónea (chapucear). Ésas son actitudes de perdedores.

Ha habido foros de hackers en los que, aparte de un sentido de la hipercortesía mal guiado, se ha prohibido la entrada a participantes por enviar cualquier mensaje haciendo constar errores en los mensajes de los demás, y se les ha dicho "No digas nada si no deseas ayudar al usuario". El éxodo de los participantes más experimentados a otros lugares les ha hecho descender al balbuceo sin el menor sentido y han perdido toda su utilidad como foros técnicos.

Exageradamente "amigable" (de esa manera) o útil: Elige uno.

Recuerda: cuando ese **hacker** te diga que te has equivocado, y (no importa cuán rudamente) te diga que no vuelvas a hacerlo, su actuación te concierne:

1. a ti y a
2. su comunidad.

Sería mucho más sencillo para él ignorarte poniéndote un filtro. Si no eres capaz de ser agradecido ten al menos un poco de dignidad, no te quejes y no esperes que te traten como una frágil muñeca sólo porque seas un recién llegado de alma teatralmente hipersensible y con ilusiones de estar autorizado a todo.

### 6. Preguntas que no se deben hacer

## NO HACER PREGUNTAS SUPERFLUAS

### 7. Si no logras conseguir una respuesta

Somos conscientes de que hay mucha gente que sólo quiere usar el software que escribimos y no está interesada en conocer los detalles técnicos. Para la mayoría de la gente, un computador es mer-

---

<sup>7</sup> Acrónimo de "Preguntas de Uso Frecuentes."

amente una herramienta, un medio para un fin. Sabemos eso y no esperamos que todo el mundo se interese en asuntos técnicos. No obstante, nuestro estilo de responder se encuentra orientado a quienes sí se toman ese interés.

Por esto, si no obtienes respuesta, no te tomes como algo personal que no sintamos que podamos ayudarte. Hay otros recursos a menudo mejor adaptados a las necesidades de un principiante.

Hay muchos grupos de usuarios en línea y locales compuestos por entusiastas del software incluso aunque nunca hayan escrito software alguno ellos mismos. Estos grupos se forman de manera que la gente pueda ayudarse entre sí y ayudar a los nuevos usuarios.

Hay además muchas compañías comerciales a las que puedes contratar para que te presten su ayuda, tanto grande como pequeña. ¡Que no te aterre la idea de tener que pagar por un poco de ayuda! Después de todo, si al motor de tu carro se le rompe una pieza seguramente tendrás que llevarlo al mecánico y pagar para que te lo arreglen. Incluso aunque el software no te costase nada, no puedes esperar que el soporte sea siempre gratuito.

Para el software popular como Linux, hay al menos unos 10.000 usuarios por cada desarrollador. Resulta imposible que una sola persona pueda atender llamadas de soporte técnico de cerca de 10.000 usuarios. Recuerda que aunque tengas que pagar por el soporte, estás aún pagando mucho menos que si tuvieses que comprar el software (y el soporte para el software de código cerrado es por lo general mucho más caro y menos competente que el soporte para el software de código abierto).

## Referencias

- [1] @Crackberrista; Guía “Cómo hacer preguntas inteligentes”. Semanario “6to Poder”, Cuerpo B, Pág – 11.
- [2] Raymond S; Eric [Cómo hacer preguntas inteligentes](#).
- [3] Tatham Simon; [Cómo informar de errores de manera efectiva](#)