

Documentar los Defectos en Proyectos de TI

Presentación del tema

En el desarrollo de sistemas de información, la detección y gestión de defectos constituye una actividad central dentro del aseguramiento de calidad (Quality Assurance, QA). Un defecto —comúnmente denominado bug— es una anomalía que provoca que el software no funcione conforme a los requisitos especificados. La correcta creación, documentación y clasificación de defectos tiene implicancias estratégicas: es un mecanismo de control organizacional que reduce riesgos operativos, mejora la trazabilidad, optimiza la asignación de recursos y facilita la toma de decisiones.

Un defecto mal reportado puede generar retrasos, retrabajos y sobrecostos. Un defecto correctamente documentado permite una resolución eficiente, reducción del tiempo medio de resolución (MTTR) y mejora continua del proceso de desarrollo.

Los atributos del defecto

La calidad de la gestión depende directamente de la calidad del reporte. Un defecto bien documentado incluye los siguientes atributos esenciales:

Atributo	Función
ID del defecto	Identificador único para trazabilidad, seguimiento histórico y auditoría
Título	Descripción breve, clara y específica del problema
Descripción	Explicación del comportamiento esperado vs. el comportamiento real

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Atributo	Función
Pasos para reproducir	Instrucciones secuenciales para replicar el defecto
Severidad	Impacto técnico del defecto sobre el sistema
Prioridad	Urgencia de corrección desde la perspectiva del negocio
Módulo o componente	Área del sistema afectada
Versión del software	Versión donde se detectó el defecto
Entorno de pruebas	Contexto técnico de detección
Archivos adjuntos	Capturas de pantalla, logs o videos como evidencia
Responsable asignado	Quien debe resolver el defecto
Fecha de detección	Para calcular tiempos de resolución y SLA
Estado	Nuevo, en progreso, resuelto, verificado o cerrado

Severidad vs. prioridad

Estos dos atributos son fundamentales y con frecuencia se confunden. La severidad mide el impacto técnico del defecto sobre el sistema —crítica, alta, media o baja— y es evaluada por el equipo técnico. La prioridad indica la urgencia de corrección desde la perspectiva del negocio, considerando el impacto financiero, reputacional, el contexto temporal y la estrategia comercial. Ambas pueden diferir: un error tipográfico en la página

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

principal antes de un evento corporativo importante puede tener baja severidad pero alta prioridad.

Cómo reportar correctamente un defecto

Un buen reporte de defecto debe ser específico y claro —evitar frases como “no funciona”—, proporcionar pasos reproducibles, incluir evidencia visual —capturas de pantalla, logs— y diferenciar con claridad el comportamiento esperado del real. La clasificación objetiva de severidad y prioridad es crítica: exagerar la severidad genera sobrecarga y pérdida de credibilidad.

Impacto organizacional e indicadores

Una gestión eficiente de defectos permite reducir incidentes en producción, mejorar la satisfacción del usuario, controlar tiempos de entrega, optimizar recursos y fortalecer la gobernanza de TI (IT Governance). Los indicadores relevantes son la densidad de defectos (Defect Density), el tiempo medio de resolución (MTTR), los defectos escapados a producción (Defect Leakage) y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Ejemplo aplicado

En un sistema de comercio electrónico, el proceso de pago falla al seleccionar tarjeta de crédito. Un reporte adecuado incluye ID DEF-450, título “Error en procesamiento de pago con tarjeta”, severidad crítica, prioridad alta, módulo Pagos y una captura del error. La calidad del reporte acelera la resolución y reduce el impacto financiero, evitando pérdida de ventas, daño reputacional e incumplimiento contractual.

Conceptos clave

- Defecto como discrepancia entre comportamiento esperado y real.
- Distinción entre error (causa humana), defecto (manifestación técnica) y falla (efecto visible).

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Atributos del reporte: ID, título, descripción, pasos, severidad y prioridad.
- Severidad evalúa impacto técnico; prioridad evalúa urgencia de negocio.
- Indicadores: Defect Density, MTTR y Defect Leakage.

Preguntas de repaso del tema

1. ¿Por qué la claridad en los pasos para reproducir un defecto es crítica para su resolución?
2. ¿Cuál es la diferencia entre severidad y prioridad en la gestión de defectos?
3. ¿Cómo impacta una mala clasificación de defectos en los indicadores de desempeño?
4. ¿Por qué el entorno de pruebas es un atributo relevante en la documentación de un defecto?
5. ¿Qué consecuencias puede tener un defecto crítico en producción para la organización?
6. ¿Qué diferencia existe entre un defecto de alta severidad y baja prioridad versus uno de baja severidad y alta prioridad?
7. ¿Por qué el ID del defecto es un elemento esencial de control documental?
8. ¿Qué indicadores permiten evaluar la madurez del proceso de gestión de defectos?
9. ¿Por qué se afirma que un defecto mal reportado genera costos adicionales al proyecto?
10. ¿Cómo contribuye la gestión estructurada de defectos a la gobernanza de TI?