

# Cuadernos de un Coach Técnico

## **DISC para Ingenieros.**

### **El Manual de Protocolos de Interfaz Humanos o Cómo funcionan las personas.**

Por qué tus instrucciones se pierden en el "ruido" del sistema y cómo configurar el protocolo adecuado para cada perfil y hacerte entender por todo el mundo.

Julio Manau

Ingeniero Técnico de Telecomunicación & Coach PCC

Si estás leyendo este documento es porque ya te habrás dado cuenta de que no todas las personas funcionan de la misma manera ni responden igual a tus peticiones. De hecho, hay personas con las que te entiendes muy bien y con quienes la comunicación es fluida, y personas con las que parece que es imposible entenderte. Este PDF es una guía para empezar a entender cómo funcionan las personas y cómo puedes conseguir entenderte con ellas, incluso con las que parece imposible. No es psicología barata; es ingeniería de sistemas aplicada a las personas.

## El Bug de la Comunicación

Estoy convencido que en más de una ocasión has escuchado aquello de “trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti”. Pues bien, tengo que decirte que esto es *mentira*. En realidad, la frase correcta es “trata a los demás como cada uno de ellos quiere ser tratado”.

Es como si intentamos comunicarnos con diferentes sistemas utilizando siempre el mismo protocolo. No funcionaría, ¿verdad? Hay que utilizar el protocolo adecuado para cada sistema. Con las personas es lo mismo: tenemos que averiguar cual es su “protocolo” y comunicarnos con ellas es su mismo lenguaje.

La comunicación no es un *broadcast* (difusión); es un *handshake* (apretón de manos de red). Si el receptor espera un paquete tipo "D" (Directo) y tú envías "S" (Sereno/Lento), el paquete se descarta por *timeout*.

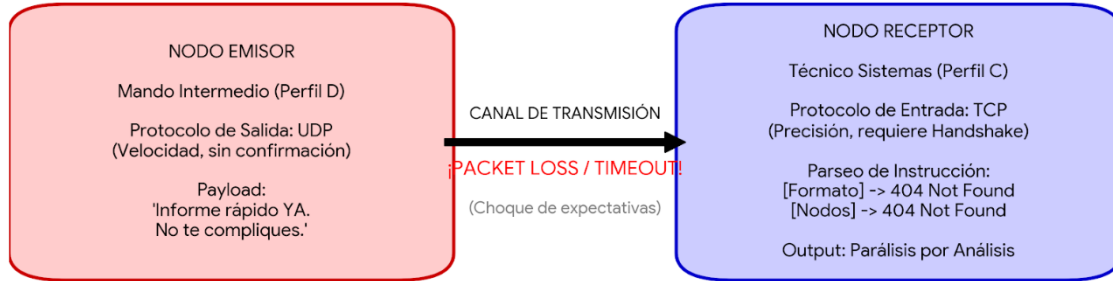
## Vamos a verlo con un ejemplo:

Un Jefe de Proyecto (Perfil **D**) entra en el área de sistemas a las 17:50. Necesita un informe de latencia para una reunión mañana a las 09:00. Se acerca al Administrador de Sistemas (Perfil **C**).

- **Emisor (D):** "Oye, necesito los datos de tráfico de la última semana para mañana a primera hora. Algo rápido, no te compliques, solo para que el cliente vea que tenemos el control".
- **Receptor (C):** Se queda bloqueado. En su cabeza empieza a compilar: "¿Qué datos exactamente? ¿Tráfico de subida, bajada o picos? ¿De qué nodos? ¿En qué formato?".

## Cuadernos de un Coach Técnico

### ERROR 400: Incompatibilidad de Protocolos de Interfaz (D vs C)



**El Conflicto:** El perfil **D** se va pensando que está "liderando" porque ha sido directo. El perfil **C** se queda hasta las 22:00 haciendo un informe de 40 páginas porque no quiere entregar algo "impreciso". Al día siguiente, el jefe solo mira la primera página y dice: "Demasiada paja, te dije que no te complicaras". El técnico siente que su esfuerzo no sirve para nada y el jefe piensa que el técnico es ineficiente. **Resultado:** El límite elástico del material (la persona) se ha superado.

### El Modelo DISC como Matriz de Rendimiento

El DISC es un **modelo de protocolos de comunicación** que divide el comportamiento humano en cuatro vectores principales. No mide quién eres (tu hardware), sino **cómo operas y transmites información** (tu software de interfaz).

Su función es eliminar el "**bug**" más peligroso de la industria: creer que todos los miembros de un equipo procesan las instrucciones bajo el mismo estándar.

### Los 4 Modos de Operación:

- **D (Dominancia):** Orientado a **resultados y eficiencia**. Prioriza la velocidad de ejecución sobre el detalle.
- **I (Influencia):** Orientado a la **conexión y el ancho de banda social**. Optimiza la cohesión del equipo mediante la comunicación.
- **S (Serenidad):** Orientado a la **estabilidad y la persistencia**. Es el perfil que mantiene el sistema operativo funcionando sin caídas.
- **C (Cumplimiento):** Orientado a la **precisión y el dato**. Es el "compilador" que asegura que no haya errores de sintaxis en el proceso.

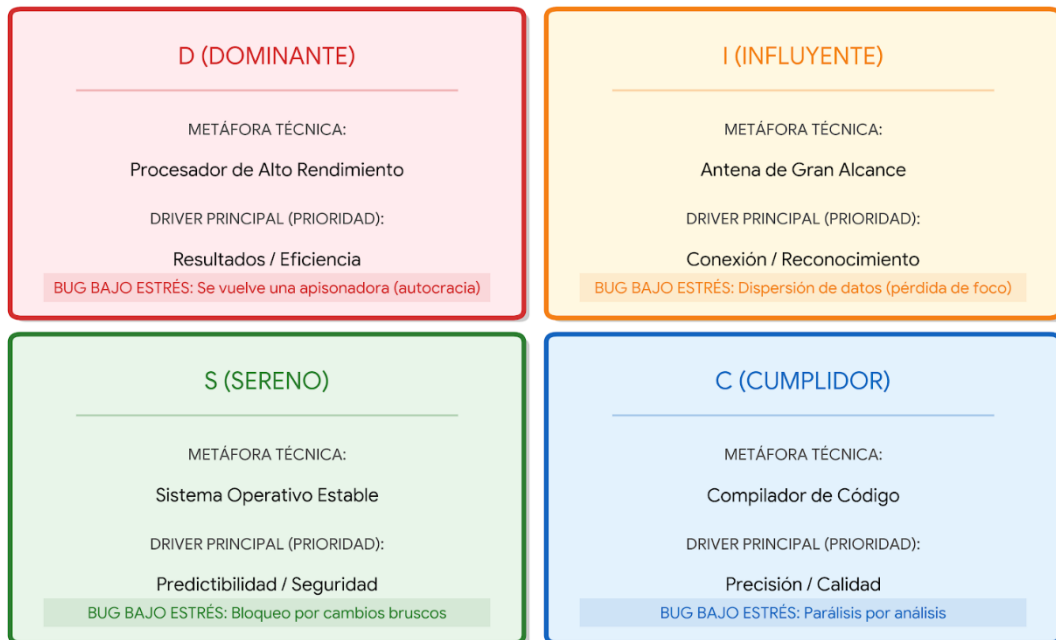
## El DISC es una herramienta para:

1. **Detectar latencias:** Entender por qué un mensaje enviado no produce el output esperado.
2. **Ajustar el ancho de banda:** No saturar a un perfil "S" con cambios constantes o a un "C" con falta de datos.
3. **Mantenimiento Preventivo:** Evitar que el equipo trabaje al 120% de su límite elástico y acabe rompiéndose por un fallo de diseño en la comunicación.

Presentamos los 4 perfiles no como "personalidades", sino como **Modos de Operación:**

## Cuadernos de un Coach Técnico

### MATRIZ DE INTERFAZ HUMANA (DISC)



## 1. Perfil D (Dominante) - "Procesador de Alto Rendimiento"

Son el motor de ejecución del equipo. Su objetivo es el *output* y la conquista del objetivo.

- Características: Directos, competitivos, orientados al resultado y al *deploy* rápido. Toleran bien el riesgo.
- Comunicación (Protocolo UDP): Unidireccional y sin rodeos. Usan frases cortas e imperativas. No buscan caer bien, buscan que se entienda la orden.
- Gestión de Tareas y Tiempo: Procesamiento en paralelo (*Multitasking* agresivo). Para ellos todo es prioridad crítica (P0). El tiempo es su mayor enemigo; odian la latencia y las reuniones sin agenda.
- Fortalezas: Toma de decisiones bajo presión. Desbloquean proyectos estancados y empujan al sistema a avanzar.
- Áreas de mejora (Bugs): Someten al equipo a una tensión superior a su límite elástico, provocando que se partan. Ignoran los riesgos técnicos a largo plazo por buscar la victoria a corto plazo.

## 2. Perfil I (Influyente) - "Antena de Gran Alcance"

Son el enrutador social del equipo. Su objetivo es la conexión y mantener la moral del sistema alta.

- Características: Sociables, optimistas, persuasivos y verbales. Piensan en voz alta.
- Comunicación (Broadcast): Emiten en todas direcciones. Usan el lenguaje no verbal, anécdotas y metáforas. Su ancho de banda emocional es enorme.
- Gestión de Tareas y Tiempo: Multihilo caótico. Priorizan las tareas que implican interacción o que les resultan estimulantes. Suelen tener problemas calculando los tiempos de entrega (optimismo crónico).
- Fortalezas: Alta capacidad para resolver conflictos interpersonales y "vender" nuevas ideas o arquitecturas al equipo. Crean cohesión.
- Áreas de mejora (Bugs): Pérdida de paquetes de datos (olvidan detalles técnicos cruciales). Les falta seguimiento (*follow-up*) en tareas rutinarias o de mantenimiento.

### 3. Perfil S (Seren) - "Sistema Operativo Estable"

Son la infraestructura del equipo. Su objetivo es la previsibilidad y el soporte continuo.

- Características: Pacientes, metódicos, leales y conciliadores. Buscan un entorno seguro y rutinas claras.
- Comunicación (Protocolo TCP): Bidireccional. Practican la escucha activa pura y necesitan validación (*handshake*). Hablan con un tono pausado y evitan el conflicto directo.
- Gestión de Tareas y Tiempo: Procesamiento secuencial (un hilo a la vez). Gestionan el tiempo de forma realista. Odian las interrupciones (*interrupts*) y los cambios de prioridad a mitad del *sprint*.
- Fortalezas: Fiabilidad absoluta. Tienen un *uptime* (tiempo de actividad) del 99.9% si el entorno es estable. Son los que realmente ejecutan el trabajo pesado sin quejarse.
- Áreas de mejora (Bugs): Se bloquean ante cambios bruscos de arquitectura. Tienen dificultades para decir "NO" a la sobrecarga, lo que genera cuellos de botella silenciosos.

### 4. Perfil C (Cumplidor) - "Compilador de Código / QA"

Son el control de calidad del sistema. Su objetivo es la precisión, el dato y el estándar.

- Características: Analíticos, formales, precisos y escépticos por naturaleza.
- Comunicación (Asíncrona y Documentada): Prefieren el email o el ticket de Jira antes que una llamada. Su comunicación está basada en datos, normativas y *logs*. Cero emociones.
- Gestión de Tareas y Tiempo: Procesamiento por lotes (*Batch processing*). El tiempo se subordina a la calidad; si la tarea requiere 4 horas para ser perfecta, no la entregarán en 2 horas bajo ninguna presión.
- Fortalezas: Cero errores en producción. Son los únicos que leen la documentación técnica completa y detectan fallos de diseño antes de que ocurran.
- Áreas de mejora (Bugs): Caer en la falacia del "Plan Perfecto". Sufren de parálisis por análisis, retrasando entregas indefinidamente porque siempre "falta un dato" para que el código esté imaculado.

## Algoritmo de Escaneo Rápido (El "Ping" Humano)

Para identificar el *firmware* principal de un colaborador en menos de 2 minutos, no necesitas un test psicotécnico. Solo necesitas pasar su comportamiento por dos puertas lógicas (Logic Gates).

Hazle un "ping" mental respondiendo a estas dos variables:

### Puerta Lógica 1: Velocidad de Procesamiento (El Motor)

- ¿Es de ritmo RÁPIDO / ACTIVO? Habla rápido, decide sobre la marcha, interrumpe, va al grano. (Apunta hacia D o I).
- ¿Es de ritmo PAUSADO / REFLEXIVO? Piensa antes de hablar, escucha más de lo que emite, analiza, pide tiempo. (Apunta hacia S o C).

### Puerta Lógica 2: Foco del Sistema (La Prioridad)

- ¿Prioriza la TAREA / LOS DATOS? Habla de procesos, métricas, objetivos, fallos, lógica. Cero emociones en el reporte. (Apunta hacia D o C).
- ¿Prioriza a las PERSONAS / LA RELACIÓN? Habla del equipo, de cómo se sienten, usa anécdotas, busca consenso o reconocimiento. (Apunta hacia I o S).

## Las 4 Arquitecturas Híbridas Más Comunes en IT

Al cruzar esos datos, casi siempre encontrarás que tu equipo opera bajo una de estas combinaciones (Stacks). Aquí tienes cómo gestionarlas aplicando lógica de ingeniería aplicada a RRHH.

### 1. El Híbrido D+C (El "Arquitecto Implacable")

- Composición: Rápido + Tarea (D) / Pausado + Tarea (C).
- El Perfil: Quiere las cosas para ayer (D) pero exige que estén perfectas y sin un solo bug (C). Es la combinación típica del Mando Intermedio Técnico.
- Cómo identificarlo: Son hipercríticos. Si ven un error, detienen el despliegue. Delegan fatal porque piensan "nadie lo hace tan bien y tan rápido como yo".
- Script de Interfaz: Háblales exclusivamente con datos y KPIs. Demuéstrales que tu solución ahorra tiempo y minimiza riesgos técnicos simultáneamente.

## 2. El Híbrido S+C (El "Back-end de Soporte")

- Composición: Pausado + Personas (S) / Pausado + Tarea (C).
- El Perfil: El clásico técnico de sistemas o QA. Silencioso, metódico, leal.
- Cómo identificarlo: Nunca levantan la voz. Tienen su entorno de trabajo perfectamente ordenado. Si les cambias las especificaciones del proyecto a mitad de semana, su sistema interno colapsa (aunque no se quejen en voz alta).
- Script de Interfaz: Cero improvisación. Dales tiempo para compilar la información. Si hay cambios, explícales el "porqué" lógico (C) y asegúrales que el equipo no sufrirá por ello (S).

## 3. El Híbrido D+I (El "Tech Lead / Scrum Master Agresivo")

- Composición: Rápido + Tarea (D) / Rápido + Personas (I).
- El Perfil: Arrancadores de proyectos. Mucha energía, empujan al equipo, venden bien la idea técnica al cliente.
- Cómo identificarlo: Hablan mucho, gesticulan, proponen 10 ideas por minuto. Inician muchos proyectos, pero les cuesta cerrar los últimos detalles (bugs menores).
- Script de Interfaz: No les aburras con manuales de 40 páginas. Dales el resumen ejecutivo (*Bullet points*). Ponles fechas límite cortas y reconoce públicamente sus logros para mantener su ancho de banda activo.

## 4. El Híbrido I+S (El "Facilitador Ágil")

- Composición: Rápido + Personas (I) / Pausado + Personas (S).
- El Perfil: El pegamento del equipo. Recursos Humanos o perfiles muy orientados al cliente interno.
- Cómo identificarlo: Conocen la vida personal de toda la oficina. Evitan el conflicto a toda costa. Si hay tensión en el equipo, su rendimiento cae en picado.
- Script de Interfaz: El protocolo debe ser cálido. Antes de pedirles el *commit*, pregúntales cómo están. Si tienes que corregirles un error, hazlo en privado y asegúrate de no dañar el vínculo.

## Configuración de Interfaces: Cómo Enviar Datos a Cada Nodo

A estas alturas te estarás preguntando: ¿Muy bien, y cuál es la aplicación práctica de todo esto? Es tan sencillo como adaptar tu estilo de comunicación al del receptor. Para que tus instrucciones se ejecuten a la primera, debes usar los siguientes *scripts* de adaptación:

### 1. Adaptación al Perfil D (Dominante) - "El Procesador de Alto Rendimiento"

- **El objetivo de tu interfaz:** Eficiencia y velocidad.
- **Inputs Válidos (Qué hacer):**
  - Ve directo al grano. Empieza por el final (el resultado esperado) y luego da el contexto si lo piden.
  - Háblales en términos de KPIs, rentabilidad y tiempos de entrega (*Deadlines*).
  - Si hay un problema, no vayas con quejas; ve con dos opciones de parche y pídeles que decidan.
- **Provoca Timeout (Qué evitar):**
  - Dar rodeos, justificaciones emocionales o exceso de detalles técnicos menores.
  - Reuniones sin agenda ni límite de tiempo.

### 2. Adaptación al Perfil I (Influyente) - "La Antena de Gran Alcance"

- **El objetivo de tu interfaz:** Conexión y estímulo.
- **Inputs Válidos (Qué hacer):**
  - Deja un ancho de banda de 5 minutos al inicio de la reunión para interacción social ("¿Qué tal el fin de semana?") antes de lanzar el *deploy* de la tarea.
  - Usa pizarras, diagramas visuales y sesiones de *brainstorming*.
  - Reconoce sus aportaciones públicamente para mantener su sistema motivado.
- **Provoca Timeout (Qué evitar):**
  - Aislarlos en tareas rutinarias y repetitivas sin interacción humana.
  - Enviarles manuales en texto plano sin un resumen ejecutivo.

### 3. Adaptación al Perfil S (Sereno) - "El Sistema Operativo Estable"

- **El objetivo de tu interfaz:** Seguridad y previsibilidad.
- **Inputs Válidos (Qué hacer):**
  - Si vas a cambiar la arquitectura de un proyecto, avísales con antelación. Dale tiempo para asimilar el nuevo mapa.
  - Define claramente sus responsabilidades y los pasos a seguir (A > B > C).
  - Demuestra interés genuino por su carga de trabajo. Pregunta: "¿Tienes el ancho de banda necesario para asumir esta nueva tarea?".
- **Provoca Timeout (Qué evitar):**
  - Cambios de prioridad continuos (el falso "Agile" que esconde desorganización directiva).
  - Presión artificial, urgencias injustificadas o tono agresivo. Si lo haces, superarán su límite elástico y se partirán.

### 4. Adaptación al Perfil C (Cumplidor) - "El Compilador de Código"

- **El objetivo de tu interfaz:** Precisión y lógica de datos.
- **Inputs Válidos (Qué hacer):**
  - Comunícate por escrito siempre que sea posible (emails, Jira, tickets). Quieren trazabilidad.
  - Respalda tus instrucciones con datos, normativas o especificaciones técnicas.
  - Dale tiempo para depurar errores (*Debug*). Si la tarea exige 4 horas para ser impecable, respétalo.
- **Provoca Timeout (Qué evitar):**
  - Respuestas ambiguas tipo "hazlo como tú veas" o "tira con lo que hay".
  - Presionarles para que entreguen algo que ellos consideran que tiene fallos de calidad estructurales.

## Resumen del Sistema: De la Teoría a la Operación

Hemos analizado el *bug* principal de la gestión de equipos: creer que el mapa es el territorio. Hemos visto que intentar comunicarse de la misma manera con todo el mundo, no funciona. Hay que adaptar el estilo del emisor al del receptor. Identificar si tu receptor necesita un protocolo rápido (D/I) o estructurado (S/C) es el primer paso para evitar cuellos de botella y reducir el estrés.

## El Siguiete Nivel: Diagnóstico y Refactorización

Conocer la teoría está bien, pero un ingeniero no repara un servidor leyendo un manual genérico; necesita leer los *logs* específicos de su máquina.

Para que dejes de intentar encajar a tus equipos en Excel imposibles, necesitas pasar a la fase de diagnóstico:

- **El Test DISC Profesional** (Extracción de Datos): No es un test de personalidad, es un escáner de tu interfaz de comunicación. Nos proporciona datos exactos sobre cómo estás emitiendo tus instrucciones y dónde se están perdiendo los paquetes de información.
- **La Sesión de Feedback** (Code Review): Aplicando lógica de ingeniería a RRHH. Analizaremos tus resultados bajo la Mirada Sistémica: cuando un equipo no llega, no buscamos culpables, buscamos la falla en el proceso. Saldrás con *scripts* de comunicación ajustados a la realidad operativa de tus colaboradores.

## Ejecuta un "Ping" de Diagnóstico (15 Minutos)

Aquí no vendemos humo. Aquí aplicamos lógica a los problemas humanos. Si quieres solucionar los problemas de comunicación con tu equipo, vamos a auditar tu sistema.



Agendar Auditoría Técnica de 15 minutos

Reserva una sesión rápida de 15 minutos conmigo. Evaluaremos la latencia actual de tu equipo y determinaremos si ejecutar el protocolo de Test + Feedback tiene un ROI claro (tiempo ganado o estrés reducido) para tu departamento.

**Conclusión:** La rentabilidad real nace de un equipo sano, no de uno exprimido. Optimiza tu interfaz humana y el rendimiento técnico seguirá por defecto.