

# Rafael Garrido, Vertiv: La gestión de una región en medio de la pandemia

Asumí la dirección de Vertiv Latinoamérica en noviembre de 2020, cuando el mundo entero se enfrentaba a la peor crisis sanitaria de la historia reciente. El contacto físico era limitado y el trabajo remoto se volvió obligatorio; al mismo tiempo, se estaba desarrollando una repentina transformación digital de los negocios y las economías como nunca antes se había visto.

Vertiv, una compañía que resuelve los desafíos más importantes que afrontan los centros de datos, las redes de comunicación y las instalaciones industriales y comerciales actuales, fue considerada como un negocio esencial en muchas regiones del mundo.

Me di cuenta que debíamos centrarnos en tres aspectos para satisfacer las necesidades del mercado, de nuestros empleados y de nuestro negocio: la **integración**, la **comunicación** y la **inclusión**.

Nuestro objetivo fue comprender los procesos de transformación digital, las necesidades del mercado y las oportunidades a las que nos estábamos enfrentando desde una perspectiva regional. Con la iniciativa 'One LATAM', apuntábamos hacia una labor más colaborativa, transversal e intercultural, donde aspiramos a los más altos niveles de servicio para el cliente, sin importar su ubicación.

**Si queremos responder al mercado como una sola entidad, tenemos que actuar como una sola entidad desde adentro.** Por eso, el talento humano es el primer eslabón para transmitirle al mercado un objetivo de excelencia. Siempre he creído que la experiencia interna se desarrolla día con día, a través de una serie de directrices y comportamientos, promovida desde los más altos niveles de la organización. Lo que nunca había contemplado era cómo construirla cuando ya no estábamos físicamente presentes todos los días.

En este contexto, la comunicación fue esencial para promover nuestra cultura organizacional y fortalecer la confianza en nuestros equipos. Como líderes, teníamos que aprender a comunicarnos con transparencia y empatía de forma constante, y hacerle ver a nuestra gente que, a pesar de la distancia, estábamos juntos en esto.

**Desde mi perspectiva, mantener equipos diversos ha permitido que los trabajadores puedan pensar más allá de sus fronteras y aumentar su conocimiento en las particularidades de cada mercado regional latinoamericano.** Acoger la diversidad nos permitió tener una mayor escucha generativa, crear consenso y promover una disidencia respetuosa para tomar las mejores decisiones para la compañía y sus clientes.

Al final del día, la integración de la región realmente sucede cuando la diversidad y la multiculturalidad se incorporan en cada nivel de la organización. Mientras trabajemos de forma inclusiva, creceremos más como organización y desarrollaremos aún más las habilidades de nuestros empleados.