

COVID 19 Y MASTER D

Cuando a mediados del mes de marzo la situación de crisis sanitaria se precipitó y, como consecuencia de ello se obligó a que las organizaciones cerrarán sus instalaciones, el primer pensamiento que nos asaltó fue: ¡qué mala suerte! ¡Ha tenido que ocurrir esta fatalidad justamente este año en el que Master D estaba atravesando el mejor momento de sus veintiséis años de historia en cuanto a facturación, rentabilidad, clima laboral y reputación!

Lo cierto es que no me imagino momentos favorables para asumir una crisis de esta envergadura. De hecho, si somos honestos, qué mejor momento que el actual en el que nuestra compañía lleva un crecimiento extraordinario en los últimos seis años sostenido por una **gestión económica cautelosa y muy rigurosa**.

Por tanto nuestra primera acción, una vez sobrepuestos a la conmoción inicial, fue un examen sereno de la situación puesto que dicho análisis nos situaba en una posición favorable respecto de muchas otras organizaciones que podrían encontrarse en situaciones mucho más aciagas que la nuestra.

Sin embargo, lejos de descansar en la autocomplacencia, un día antes de recibir las directrices de nuestros gobernantes que nos conminaban a trabajar desde casa, la casi totalidad de los trabajadores de Master D desempeñaba sus tareas habituales desde sus domicilios. Todos los equipos habían adaptado sus rutinas a un escenario desconocido por todos ellos hasta la fecha. Y lo habían conseguido en un tiempo récord con una profesionalidad extraordinaria.

No negaré que por momentos nos invadió la angustia y nos sentimos vulnerables. Pero entendimos rápidamente que **nuestro enemigo principal, antes que la pandemia, era la parálisis en la toma de decisiones**. Porque es un hecho que la carga de ansiedad dificulta la búsqueda de soluciones apropiadas a nuestras necesidades. Abordamos escenarios distintos a los que estamos acostumbrados y, por tanto, los recursos que habitualmente venimos utilizando pueden resultar insuficientes o inadecuados. Se imponían, por tanto, visiones nuevas en las que poder aplicar las herramientas antiguas a este nuevo hábitat de trabajo.

Por otra parte, era importante aceptar que **las crisis y las vicisitudes forman parte de la vida y se van a repetir periódicamente nos guste o no**. Por lo tanto, lo mejor era aceptar esta emergencia con humildad y tratar de adaptarnos a ella lo mejor posible con la confianza de saber que el que sobrevive a estas sacudidas resulta fortalecido.

En definitiva, concluimos que solo cabían dos vías para reaccionar ante esta terrible pandemia:

- Añorar el pasado y lamentarnos de nuestra mala suerte porque hubiéramos padecido unos acontecimientos tan inesperados y dolorosos que nos auguraban un futuro todavía peor y más dramático.
- **Afrontar con determinación el presente para intentar allanar el futuro.**

Sin duda, era la segunda alternativa la única inteligente puesto que el pasado es inmutable pero el presente depende de la audacia con la que se afronte el hoy que nos ha tocado vivir. Esta fue la idea que ha inspirado las cinco claves de actuación de Master D para esta crisis:

1. **Pasar del pensamiento a la acción** ¡ya! sin dejar correr ni un segundo más sin ponernos en acción.
2. **Todo es posible si uno se lo propone.** Siempre existirán obstáculos pero no podemos dejar que estos nos limiten. Nunca habrá un momento perfecto. Si esperamos a que todas las cosas en nuestra empresa se acomoden para hacer algo, esperaremos eternamente.
3. **Lo más importante son las personas.** Ellas son el único activo que será capaz de cambiar la situación. ¡Pongámoslas en las mejores condiciones y sin peligro!
4. **La confianza en el liderazgo de cada persona.** Aquello que puedan hacer los demás, que lo hagan con determinación y con el respaldo y el aplauso de toda la compañía.
5. **Actuar con naturalidad,** de manera auténtica, con un corazón apasionado y una mente serena huyendo de los nostálgicos y los agoreros asesinos de sueños grandes.

Terminadas las primeras jornadas de adaptación, se convirtió en prioritario asegurar que cada equipo en general y cada integrante del mismo en particular tuvieran claro cuál era su horizonte, hacia dónde habían de dirigirse, **cuáles eran sus objetivos diarios y las metas a conseguir con cada acción que realizaran.** En este sentido, cobró protagonismo nuestra cultura de empresa perfectamente integrada por todos nuestros colaboradores. Nuestros valores subrayan que **todos somos líderes y que lo somos por nuestro comportamiento,** por nuestra asunción de responsabilidades de acuerdo a nuestros roles dentro de la organización. Ahora más que nunca, nuestro liderazgo debía mostrarse en nuestro día a día, en la adaptación de nuestras gestiones habituales al nuevo marco en el que se debían manejar nuestros alumnos.

Sin duda, nuestra estructura organizacional ha favorecido que pudiéramos acomodarnos ágilmente a una situación tan insólita como la que sufrimos. **Nos organizamos en equipos de trabajo autoliderados (EAL) en los que se estimula el liderazgo personal y la autonomía de cada uno de los equipos.** Este tipo de dinámicas y actitudes están siendo determinantes para que la organización afronte con determinación y firmeza este desacostumbrado escenario.

Por otra parte, por la naturaleza de nuestra actividad, **nuestros sistemas y procedimientos se encuentran perfectamente preparados para la gestión a distancia.** Impartimos formación abierta de manera que dedicamos extraordinarios esfuerzos al desarrollo tecnológico en favor de nuestros alumnos. Dicha circunstancia nos ha permitido que dispongamos de herramientas precisamente preparadas para eventualidades como la que vivimos en la actualidad. Me atrevo a asegurar que nuestros alumnos no están notando diferencia alguna en nuestros servicios.

De hecho, **nuestros alumnos nos están reclamando mucho más de lo habitual.** Al disponer de más tiempo para dedicarlo a sus estudios, nos solicitan más número de clases y servicios. Como ejemplo, hemos tenido que triplicar el volumen de clases virtuales en este último mes. Asimismo, las visualizaciones de nuestra televisión educativa <https://tv.masterd.es/> se han quintuplicado las últimas semanas.

Por último, con extraordinaria celeridad revisamos nuestras tarifas y **diseñamos nuevas cuotas ad hoc con objeto de ajustarnos al nuevo contexto** social, económico y laboral que se avecinaba. Rápidamente apreciamos que el nuevo escenario tarifario que habíamos elaborado había sido un acierto.

Ha pasado mes y medio desde el inicio de la crisis y Master D no se ha desmoronado; al contrario, desprende un vigor extraordinario. Hasta el punto de que se ha garantizado la salud de todo

nuestro personal que en este momento es lo más importante. Y, además, no solo no hemos aplicado ninguna medida laboral como las que ha propuesto el gobierno sino que **seguimos con el plan de expansión y crecimiento establecido previamente** a la pandemia.

A lo largo de los veintiséis años de vida de Master D hemos atravesado momentos críticos y grandes dificultades como la presente. **Nuestros cimientos son extremadamente sólidos y no se van a tambalear por muy penosa que sea esta crisis.** Todo pasará y tras la tempestad sobrevendrá de nuevo la calma. Será entonces cuando podamos felicitarnos por habernos mantenido en pie en medio de esta tormenta. Una vez más quedará evidenciado que **Master D es una compañía sostenida por la grandeza de las personas que la componen** y que la formación abierta y *on line* es el presente y el futuro inmediato para esta generación.