

MARSENSES REVOLUCIONA EL SECTOR TURÍSTICO CON UN MODELO QUE PRIORIZA A LAS PERSONAS

En un entorno donde muchas cadenas hoteleras siguen operando bajo modelos tradicionales que prolongan jornadas, provocan alta rotación y fatiga estructural, MarSenses Hotels & Homes ha optado por una estrategia distinta. En lugar de adaptar su gestión a las inercias del pasado, han decidido romper con lo establecido y plantear un cambio de fondo: reducir la jornada laboral sin reducir salarios.

La dirección de la empresa sostiene que continuar con lo mismo es cómodo, pero no efectivo. “Durante años —afirma Rodrigo Fitaroni, director general de MarSenses Hotels & Homes— el modelo imperante ha consistido en exigir a las personas y normalizar condiciones laborales que generan desgaste. En nuestro caso, hemos optado por afrontar la verdad incómoda y actuar con valentía, dejando atrás los parches y las excusas habituales del sector”.

RENTABILIDAD A TRAVÉS DEL CUIDADO

Lo que más llama la atención de este modelo es que no solo no ha penalizado la rentabilidad, sino que la ha incrementado. Mientras muchas empresas hoteleras ajustan precios a costa de agotar a sus plantillas, MarSenses decidió invertir en las personas. Según explican, en lugar de tratar a los equipos como mano de obra, los consideran el núcleo de la

experiencia que ofrecen a los clientes.

Desde la empresa aseguran que esa apuesta por el bienestar —dar más tiempo, reconocimiento y confianza a sus trabajadores— ha tenido un retorno directo: mejor servicio, mayor compromiso, más calidad y, en consecuencia, más ingresos. “Creemos que en el sector servicios la rentabilidad no se alcanza recortando, sino cuidando, y que defender una propuesta de valor basada en la dignidad laboral no es una utopía, sino una estrategia de negocio rentable”, sostiene Fitaroni.

ABSENTISMO BAJO Y ESTABILIDAD

Los resultados de estas decisiones se reflejan en datos claros. Mientras que el absentismo medio en Baleares supera el 14%, en MarSenses no llega al 5%. Una diferencia que, según explican, no solo tiene implicaciones humanas, sino también económicas: menor rotación, menor coste operativo y mayor continuidad en la calidad del servicio. La compañía defiende que, cuando se ofrece un entorno laboral saludable, el compromiso surge de forma natural.

Un caso emblemático ha sido la política aplicada a todo el equipo de pisos, especialmente a las camareras de piso de más de 58 años, que tienen una jornada de 32 horas por semana, mientras que el resto del personal trabaja 37 horas y media en una medida pionera entre las cadenas hoteleras. En lugar de exigir ritmos de trabajo que, en algunos hoteles, superan las 20 habitaciones por jornada, MarSenses ha establecido una media de 8 limpiezas y 2 salidas diarias. Consideran que exigir más es deshumanizante y desconectado de la realidad física del trabajo.

La dirección señala que muchas de estas trabajadoras, a pesar de sus años de experiencia y voluntad, arrastran un desgaste físico notable. “Por ello, la reducción no es solo un ajuste técnico, sino una forma de compensación histórica para un colectivo que ha sostenido el sector durante décadas a costa de su salud”, cuenta Rodrigo Fitaroni.



Rodrigo Fitaroni, director general de MarSenses Hotels & Homes

IR CONTRACORRIENTE TIENE UN COSTE

Respecto a las diferencias con los grandes grupos hoteleros de la región, desde MarSenses evitan generalizar. Admiten que muchas empresas del sector proyectan una imagen de compromiso con el bienestar laboral, pero consideran que los datos —altos niveles de rotación y absentismo, por ejemplo— no siempre respaldan esos discursos.

Uno de los elementos diferenciales de MarSenses es, en su opinión, el origen de quienes están detrás del proyecto. No provienen de grandes estructuras ni de herencias empresariales, sino de contextos obreros y experiencias personales marcadas por el esfuerzo. Esa memoria —aseguran— les lleva a tomar decisiones desde un lugar más humano y directo, y a no reproducir los errores del pasado.

Ese enfoque diferente ha traído reconocimientos importantes, como el sello Best Workplaces, que para la empresa tiene un fuerte valor simbólico. Lo interpretan como una validación de que es posible hacer empresa de otra forma, incluso en un sector que ha normalizado condiciones duras durante años. Pero también ha tenido un coste. “Este posicionamiento distinto a la mayoría de la

industria balear nos ha puesto en el punto de mira y nos ha llevado a estar ‘fuera del club’. A pesar de nuestros logros, no siempre somos invitados a ciertos foros ni reconocidos en espacios empresariales clave. Pensamos que esto responde a nuestra actitud poco complaciente y al hecho de decir en voz alta lo que otros prefieren callar. Aun así, lo asumimos sin resentimiento, porque no buscamos el aplauso, sino hacer bien nuestro trabajo, amando el turismo que genera valor real, que respeta, que transforma.”, asevera el director general de MarSenses.

FUTURO: EMPUJAR EL CAMBIO DESDE DENTRO

Lejos de considerarlo una etapa cumplida, MarSenses se plantea profundizar aún más en su modelo laboral en los próximos años. La empresa no trabaja con grandes planes de marketing, sino con una visión clara: construir un modelo empresarial justo, valiente y con sentido.

Entre sus próximos pasos están ampliar las medidas de conciliación, seguir reduciendo cargas laborales y fomentar la inclusión real, no como un eslogan, sino como parte natural del sistema. Además, quieren reforzar su apuesta por la sostenibilidad, pero una que —según indican— no se limite a un PDF o una campaña, sino que se traduzca en acciones tangibles: trabajar con proyectos locales, generar impacto positivo en el entorno y demostrar que la rentabilidad y el compromiso no solo pueden convivir, sino potenciarse mutuamente. “No vamos a esperar a que el sector cambie, sino que seguiremos empujando desde donde estamos. Si eso incomoda, lo consideraremos un síntoma de que estamos en el buen camino. Al fin y al cabo, no vinimos a encajar; vinimos a hacer las cosas bien”, concluye Rodrigo Fitaroni.

