

Room Mate Hotels: De la felicidad de los “Roomies” a la bronca de Sarasola, pasando por el Covid-19

M^a del Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Room Mate Group es una cadena hotelera española que cerró 2019 (el mejor año de su historia) con una facturación que superaba por primera vez los 100 millones de euros (107,6M), y con 26 hoteles de los que 15 están en España (cinco en Madrid y Barcelona, dos en Málaga y uno en Granada, San Sebastián y Mallorca) y 11 en el extranjero (Miami, Nueva York, Ámsterdam, Milán, Estambul, Róterdam, París, Roma y dos en Florencia). Está compuesta por más de 1200 empleados de 35 nacionalidades y con una edad media de 35,5 años a los que se les conoce como “Roomies”¹

La felicidad de los “Roomies”

La felicidad de los Roomies es clave para la empresa, como afirma Kike Sarasola, presidente y fundador del grupo: “*Apostamos por la retención del talento y por promover el compromiso y orgullo de pertenencia del equipo*”. Por ello, a partir del 1 de octubre de 2019 han implantado una nueva iniciativa: que sus empleados disfruten de una semana más de vacaciones, un día libre en la semana de su cumpleaños y un mes más en la baja de maternidad y paternidad. Esto supone un 32% más de tiempo libre de media, ya que, aunque en España una semana más de vacaciones supone un 26% más de tiempo libre, para los americanos, que tienen muy pocas vacaciones, es un 40%; y para los turcos, un 35%. Por esta iniciativa, Room Mate recibió el Premio Líder 2019 a la Iniciativa Empresarial, otorgado por el periódico económico “La Información” (Sánchez Juárez, 2019).

La idea surgió de la encuesta interna realizada a los empleados por el departamento de innovación para conocer lo que más valoraban. Entre las primeras posiciones apareció “tiempo libre”, por lo que la empresa analizó el coste que supondría que disfrutaran de más vacaciones. En palabras de Kike Sarasola: “*Cuando me dijeron que suponía menos de un 1%, mis socios y yo lo tuvimos claro. ¿Con menos de un 1% de mi presupuesto puedo dar una media de un 32% más de felicidad a mis roomies?*”. Para Sarasola la felicidad es rentable: “*Si mis roomies están contentos, los clientes también y además se sentirán más comprometidos con su empresa, con engagement, y a lo mejor me traen buenas ideas para ayudarme a transformar la compañía*”.

La crisis del coronavirus. ERTE por fuerza mayor

¹ ver caso 7 Capítulo 1: *Cómo gestiona Room Mate Hotels a sus empleados: “Los Roomies”*
<http://recursos.pearson.es/delacalleortizdeurbina/cprh/C01C07.pdf>

Con ese compromiso de lograr la felicidad de los empleados empezaba Room Mate Group el año 2020, sin esperar, en absoluto, la llegada de la crisis producida por la Covid-19.

El sector hostelero ha sido uno de los más afectados por la pandemia del coronavirus en todo el mundo. Al frenarse el turismo no tenía sentido mantener todos los hoteles abiertos y Room Mate Hotels fue de las primeras cadenas hoteleras en tomar medidas en España. La cadena cerró gran parte de sus establecimientos durante los meses de confinamiento, dejando abiertos solo aquellos en los que se alojó personal sanitario. Poco después, anunció la aplicación de un ERTE por fuerza mayor sobre el 80% de la plantilla. Este tipo de ERTE es fácil de tramitar sin necesidad de someterlo a negociaciones con los empleados. Comenzó el mismo día 14 de marzo del 2020, en que se aprobó el Real Decreto, cuando se trataba de empresas que habían cerrado por imposición del decreto (restaurantes, hoteles, cafeterías, gimnasios, etc.) y ha estado en vigor hasta el 31 de octubre de 2020.

La ley establece que, a los afectados por estos expedientes, el SEPE les paga el 70% del sueldo y es opción de la empresa, en negociación con sus trabajadores, completar esta retribución. Fue el caso de Room Mate que completó el sueldo de los empleados hasta el 100% para que como afirma Sarasola “*no perdieran poder adquisitivo*”.

Reapertura escalonada y “a demanda”. Nuevo ERTE

Tras la cesión gratuita de 12 hoteles y tres edificios de apartamentos durante la crisis sanitaria y una vez finalizado el Estado de Alarma, Room Mate Hotels empezó abrir sus hoteles de manera escalonada en todo el mundo tratando de recuperar su esencia y aportando su mejor cara a la oferta turística y de ocio de las ciudades donde opera. Madrid, Barcelona, San Sebastián, Málaga, Granada, París, Florencia y Milán son algunas de las ciudades en las que la cadena hotelera ha abierto sus puertas de nuevo al público.

Las reaperturas de los hoteles se suceden “a demanda” explica el presidente del grupo: “*se abre y se cierra en función de las circunstancias, en Miami hubo que volver a cerrar por los rebrotes*” (Castañeda, 2020).

Es por ello, que Room Mate ha firmado un nuevo ERTE, que se alargará desde el 1 de octubre hasta el 31 de marzo de 2021 y afectará a 411 trabajadores, un tercio de la plantilla. Este ERTE se solicita por causas productivas y su duración podrá variar en función de cómo evolucione el sector, de forma que podrá ampliarse si no se recupera la demanda turística (Molina, 2020).

El acuerdo establece que el criterio para sacar y meter a los trabajadores en el ERTE, en función de la mayor o menor demanda, se establecerá mediante un sistema mixto, en el que se ponderará la antigüedad en la compañía, por un lado, y la valoración del sistema de evaluación de desempeño de cada trabajador.

A diferencia del anterior ERTE de fuerza mayor, el período en el que los trabajadores tengan suspendido el empleo contará a todos los efectos para el devengo de las pagas extraordinarias como de las vacaciones. De igual modo, el pacto contiene una garantía de indemnización en el caso de que el trabajador sea despedido seis meses después de la finalización del ERTE por causas productivas, entre el 1 de marzo y el 31 de agosto de 2021, deberá ser indemnizado como si hubiera sido un despido improcedente. Se trata de una importante mejora, ya que el compromiso de mantenimiento del empleo en los seis meses posteriores solo está fijada para los ERTE de fuerza mayor, que están bonificados por el Estado.

Reacción de “los Roomies” en su incorporación tras el ERTE

Pero Sarasola, que ha visto estos meses como los ingresos de sus hoteles se reducían a cero, ahora que trata de levantar el negocio, se ha encontrado con un problema que no esperaba.

Durante los meses de la pandemia, Sarasola ha estado enviando vídeos a sus empleados para mantener la comunicación. En uno de los últimos, que es el que se ha filtrado a los medios de comunicación, el empresario reprende a una parte de sus empleados que “*ponen excusas*” para no reincorporarse ahora al trabajo porque “*están de vacaciones y les viene muy mal*” (Vozpopuli, 2020)

El vídeo, de algo más de dos minutos de duración, empieza con un tono calmado deseando a sus empleados que se encuentren todos bien. Luego explica el mal momento que ha pasado la empresa y cómo se han visto obligados a cerrar el hotel Valentina en México. Detalla que han “*facturado cero*” en estos meses y que aun así han complementado los sueldos de los trabajadores a los que se les aplicó un ERTE. Al final, llega a lanzar una advertencia en tono amenazante: “*Como yo me entere de que alguien vuelve a poner una excusa para incorporarse al trabajo, mi actitud va a cambiar radicalmente. Y me fastidiaría mucho que por unos cuantos tengan que pagar muchos*” (Vozpopuli, 2020)

Expertos laborales señalan que es el empresario quien decide sobre el momento de la vuelta al puesto de trabajo y, como norma general, un afectado en una suspensión de empleo no puede negarse a reincorporarse a su puesto de trabajo, y aunque hay excepciones, estar de vacaciones no es una de ellas (Durán&Durán abogados, 2020)

El empresario tiene la obligación de tratar de reactivar la empresa y, por tanto, la potestad para decidir cuándo se incorpora un trabajador afectado. A pesar de esto, Bernardo García, abogado de UGT, considera que las palabras del hotelero exceden la norma porque “*generaliza el reproche y la imputación, y no identifica las circunstancias en que imputa*”.

Sarasola admite que pudo haberse equivocado en el tono utilizado y que no entiende porqué este vídeo y, no los otros con un contenido distinto, es el que ha llegado a la prensa. Lo define como un toque de atención, porque lo que está haciendo es tratar de reactivar la empresa y cuenta con el apoyo de todos directores de sus hoteles.

“*Tenemos que abrir muy rápido porque están llegando las reservas*”, apunta Sarasola, y ahí es donde se ha encontrado con que “*varios, uno, dos, tres, cuatro*” empleados han puesto problemas para reincorporarse. Y de ahí el vídeo. ... Desde Duran y Duran Abogados, entienden el enfado de Kike Sarasola como empresario, frente a algunos trabajadores supuestamente desleales máxime cuando Room Mate Hotels hace el esfuerzo de complementar lo percibido para todos sus empleados.

Según Kike Sarasola: “*Tengo claro que cuanto más feliz está mi equipo, más feliz están nuestros clientes. Por supuesto que los viajeros nos eligen por nuestros valores diferenciales: las 3D –descanso, ducha y desayuno–; nuestros diseños exclusivos, y por nuestros servicios pioneros como el desayuno hasta las 12 de la mañana, el late check out y el Wifi Mate (wifi gratis en toda la ciudad). Pero, indudablemente, son las personas de nuestro equipo las que hacen de la experiencia de nuestros clientes, en cualquier de nuestros hoteles, algo inolvidable. Cualquiera puede hacer hoteles bonitos, pero el ADN roomie es algo que jamás nos podrán copiar.*”

Los roomies que trabajan en nuestros hoteles de todo el mundo tienen una sonrisa que ya es seña de identidad de la compañía” (Tecnohotel, 2020).

¿Qué ha pasado con “la felicidad de los Roomies”?

Fuentes de información utilizadas:

Castañeda, M. (2020). Kike Sarasola: “Debemos olvidarnos de las CCAA y diseñar una campaña bajo la marca España”. Disponible en: <https://www.merca2.es/kike-sarasola/> [4/11/2020].

Durán & Durán Abogados (2020). Cuando un trabajador no quiere reincorporarse después de un ERTE. Disponible en: <https://duranyduranabogados.com/cuando-trabajador-no-quiere-reincorporarse-despues-erte/> [25/10/2020].

Molina, C. (2020). Room Mate pacta un nuevo ERTE para 411 empleados hasta marzo de 2021. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/07/companias/1602068787_762129.html [25/10/2020].

Sánchez Juárez, A. (2019). Kike Sarasola (Room Mate): "La felicidad de mis trabajadores es más que rentable". Disponible en: <https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/premios-lideres-kike-sarasola-innovacion-felicidad-empleados/6518027/> [4/11/2020].

Tecnohotel news (2020). La felicidad es rentable: caso de éxito de Room Mate Group. Disponible en: <https://tecnohotelnews.com/2020/02/18/felicidad-rentable-room-mate-group/> [27/10/2020].

Vozpopuli (2020). La bronca de Kike Sarasola a sus empleados por poner "excusas" para reincorporarse al trabajo. Disponible en: https://www.vozpopuli.com/espana/kike-sarasola-video-erte_0_1376263038.html [25/10/2020].

Fecha del caso: noviembre de 2020.

Palabras clave: ERTE, COVID-19, Roomies, Felicidad de los empleados.

Preguntas sobre el caso

1. Explique los diferentes componentes del salario basándose en la iniciativa de Room Mate “una semana más de vacaciones al año”.
2. ¿Qué es un ERTE? Busque información para analizar las diferencias entre un ERTE por fuerza mayor de un ERTE por razones productivas.
3. Busque información para responder: ¿Cuáles son los derechos de los trabajadores durante el plazo de suspensión en los ERTES en hostelería?
4. De su opinión sobre el vídeo filtrado a la prensa donde Kike Sarasola se dirige a sus empleados. ¿Qué opina de esta forma de comunicación?, ¿es correcto lo que les pide?