



GERENTE MASAYA HOTEL SANTA MARTA

Masaya está buscando un gerente para su Hostel de Santa Marta. Si eres un líder y que te gustan los viajes, descubrir nuevas culturas y sobre todo tienes el sueño de hacer descubrir el mejor de Colombia a los huéspedes de Masaya, puedes ser el futuro Masayista.

Buscamos a una pareja interesada para el reto que ofrecemos. Nuestro objetivo es que los dos desempeñen cargos operativos en Masaya Santa Marta. Uno como gerente y el otro con otro cargo operativo dentro de la propiedad. Eso con una repartición clara de puestos dentro de la pareja / binomio. A continuación, se detalla el puesto de Gerente del Hostel Masaya Santa Marta.

FECHA DE INICIO: Lo antes posible (más tardar 1 enero 2021)

TITULO DEL CARGO: Gerente de Sucursal

UBICACIÓN: Santa Marta, Colombia

JEFE IMEDIATO: CEO LATAM

MASAYA EN BREVE

Nuestra misión es proporcionar a los viajeros de todo el mundo una experiencia cultural típica en el corazón de las zonas turísticas, tras un alojamiento cómodo y amigable, atendido por empleados comprometidos. Queremos revolucionar el mundo de los albergues juveniles al nivel internacional, siendo un referente en términos de calidad y oferta cultural.

Masaya Hostels es una cadena que se extiende por toda Colombia y se ha establecido en Ecuador desde 2017. La sed de Santa Marta inició operaciones en noviembre 2013 y constituye hoy en día uno de los mayores centros operativos de la compañía.

Trabajar en Masaya Santa Marta es tener la oportunidad de unirse a una rica aventura empresarial y comprometerse en viajes nacionales/internacionales enfocados en la experiencia local.

¿QUIEN ES EL/LA GERENTE DE SUCURSAL?

El/la Gerente de Sucursal es la persona responsable del respeto del concepto de Masaya, del implemento de la estrategia y de la visión de la empresa dentro de su establecimiento para nuestros clientes y colaboradores

Él/Ella se asegura de un excelente servicio a los huéspedes a través una excelente acogida, una oferta de servicios de alta calidad asegurando satisfacción, calidad, seguridad y confort en un ambiente reflejando la buena onda de Masaya.

Se dedica a la transmisión del espíritu Masaya mientras cumpliendo con los estándares de calidad de los varios departamentos de la matriz. Es responsable del bienestar de los empleados,

del respeto de cumplimiento del plan de acción local, del mantenimiento global y de la rentabilidad de su hostel.

Tiene un excelente conocimiento de todos los requisitos legales, del concepto de Masaya y de sus procesos internos que aplican a cada departamento, así que la organización y aplicación de esos requerimientos dentro del establecimiento.

Su responsable directo es el director general de la zona LATAM y el cargo incluye posibilidades de evolución interna y/o movilidad nacional e internacional.

¿CUALES SON SUS MISIONES?

La misión del/de la Gerente de Sucursal es la gestión, coordinación, animación y motivación de todos los equipos trabajando en el establecimiento a través:

- de la dedicación y atención con auténtico espíritu Masayista a todos los clientes
- del manejo de sus equipos (horarios, ausencias, reemplazos, objetivos...),
- del cumplimiento de los procedimientos y requisitos del área aplicables al establecimiento,
- del alcance de los objetivos cualitativos y cuantitativos

Experiencia Cliente

- Hacer que experiencia y recorridos clientes estén cumplidos según visión Masaya
- Monitorear reviews y retroalimentación de los clientes para asegurarse que cada comentario tenga su contesta relevante
- Seguir el cumplimiento de las promesas clientes
- Proponer y seguir calendarios de eventos en la sed y/o en asociación con Friends Masaya
- Averiguar y mejorar el buen funcionamiento de cada departamento de su sed (Experiencia / Travel, F&B, Lodging,)

Management

- Implementar y monitorear la estrategia de management local
- Movilizar y comprometer el equipo sobre el sentido y la visión Masaya
- Management de los jefes de equipos intermediarios (Lodging, Aseo, Travel, F&B)
- Animación et motivación de los equipos operativos
- Fijar y seguir objetivos personales de desarrollo de cada empleado del hostel
- Solucionar crisis y conflictos internos
- Detectar y acompañar a talentos de alto potencial para la compañía

RRHH y Talentos

- Apoyo al reclutamiento local de nuevos colaboradores
- Tener un vivero de talentos identificados, disponibles y capacitados
- Seguir afiliaciones de los nuevos empleados y del cumplimiento legal laboral en coordinación con RR HH Colombia
- Seguir el bien estar de los empleados en su sed y de la rotación de talentos

- Seguir y aplicar el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo (SGSST) en su sucursal de Santa Marta

Capacitación

- Garantizar capacitación inicial de los colaboradores
- Garantizar capacitación continua de los colaboradores
- Identificar e implementar taller de mejoramiento
- Cumplir con capacitación legales anuales obligatorias (plan de evacuación, simulacros, etc...)

Gestión de activos

- Seguir mantenimiento (muebles, maquinas, hidrosanitario, pinturas, lencería, mobiliario decorativo, etc...)
- Mantenimiento de activos (renovaciones y cambios necesarios)

Procesos operativos

- Respetar e implementar protocolos internos
- Proponer mejoramientos continuos y optimización de nuestros procesos

Rentabilidad

- Monitorear diariamente el negocio: Ventas y gastos, optimización del turnover
- Analizar KPI's, CAPEX y COPEX del hostel
- Analizar ventas de lodging y seguir precios en relación con el revenue manager
- Analizar ventas Fooding y Eventos para adaptar oferta en caso de que se requiere
- Construir y validar presupuestos anuales con el CEO LATAM
- Supervisar indicadores de calidad del hostel y tomar acciones correctivas concertadas
- Garantizar inventarios y sus seguimientos
- Manejar negociación y optimización de precios con proveedores

¿CUALES SON SUS OBLIGACIONES?

Como cada colaborador de Masaya Hostels, o sea como cada Masayista, el/la Gerente de Sucursal suele deber:

- Vincular la imagen de marca de Masaya Hostels
- Estar siempre con una actitud positiva
- Facilitar la comunicación hacía los otros departamentos y superiores
- Participar a la calidad general de la acogida de los huéspedes y de su estancia
- Fidelizar la clientela a través de una relación de confianza
- Siempre encontrar soluciones a las demandas de los huéspedes, nunca dejar alguien sin solución
- Ejecutar la programación de las actividades establecidas e informar las novedades correspondientes a todo el equipo Masaya del establecimiento

- Organizarse para participar a reuniones aun fuera de sus horarios de trabajo
- Organizarse para estar disponible para citas y reuniones que tienen un carácter obligatorio para Masaya Hostels (exámenes médicos de ingreso, exámenes médicos ocupacionales, capacitaciones del personal...)
- Apoyar sus compañeros cuando se requiere aún sea de un otro departamento.

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- Primera experiencia laboral exitosa en hostelería y/o o administración de empresas
- Experiencia previa en manejo de equipo
- Muy buen manejo del inglés y del español son obligatorios, otros idiomas serían un plus
- Buen conocimiento de la cultura latinoamericana y aun mejor de la colombiana
- Flexibilidad y agilidad para integrarse
- Dinamismo y autonomía para demostrar liderazgo y habilidades de comunicación
- Pasión en participar día a día en una aventura empresarial

REQUERIMIENTOS DEL PERFIL

- Conocimiento: estudios y/o experiencia en hotelería o administración de empresas, manejo de nuevas tecnologías de información, técnicas de ventas, servicio al cliente, manejo y solución de problemas, operaciones de matemáticas, elaboración de cuentas, interpretación de políticas de cobros y tarifas, manejo de sistemas operativos, interpretación de portafolios de servicios, interpretación de manuales de procedimientos, normatividad legal vigente sobre extranjeros, elaboración y diligenciamiento de reportes, normas de control y seguridad, plan de evacuación del establecimiento.
- Cualidades personales: liderazgo, sociabilidad, organización, diplomacia y relaciones interpersonales, proactividad, mente abierta, rigor, pedagogo, manejo de equipo, aptitud para vender, aptitud para trabajar de forma autónoma, en equipo y bajo presión, capacidad de anticipación, puntualidad, reactividad, buena onda, buena presentación y ganas de aprender;
- Requisitos de capacitación y mejora continua: participación a capacitaciones (SGSST...) y evaluaciones requeridas por el establecimiento

CONDICIONES

- Contrato laboral a término indefinido para un perfil ejecutivo
- Compromiso mínimo de 3 años para el cargo
- Puesto basado en la ciudad de Santa Marta (casco colonial) en relación con la matriz de Masaya ubicada en Medellín
- Disponibilidad para viajar puntualmente en las sucursales y matriz
- Remuneración por negociar según perfil y experiencias previas incluyendo un paquete de remuneración local con fijo + variable
- Vacaciones legales según ley laboral colombiana
- Referencias profesionales y académicas claras requeridas

- Proceso de reclutamiento altamente estratégico. La selección del gerente se realizará por entrevistas (mínimo 3 vueltas) y estudio de casos, supervisado directamente por el Comité de Dirección de Masaya

Todo el equipo Masaya está esperando tu aplicación si te reconociste en este perfil.

Envíanos tu hoja de vida y una carta de presentación donde nos explica porque eres el/la Masayista que buscamos: join.us@masaya-experience.com