



FICHA TÉCNICA

del:

DIPLOMADO TÉCNICO EN AMA DE LLAVES

JUSTIFICACIÓN: El rol de ama de llaves es fundamental en entornos como hoteles, resorts, cruceros y residencias privadas, donde se requiere una gestión eficiente de las tareas domésticas y la supervisión del personal de limpieza. Sin embargo, la formación específica para este puesto es escasa y muchas veces se adquiere mediante la experiencia laboral. Por lo tanto, diseñar un programa de formación técnica en auxiliar de ama de llaves brinda la oportunidad de profesionalizar este campo y asegurar estándares de calidad en el servicio.

Descripción:

El Diplomado Técnico en ama de llaves proporcionará a los participantes los conocimientos teóricos y habilidades prácticas necesarias para desempeñarse con eficacia en roles de supervisión y gestión de tareas domésticas y de limpieza en diversos entornos. El enfoque estará en desarrollar competencias en organización, liderazgo, gestión de recursos, mantenimiento de la higiene y atención al detalle.

DIRIGIDO A: Profesionales y técnicos en áreas relacionadas con el medio ambiente, la ingeniería ambiental, la gestión de recursos naturales, la salud pública, la planificación urbana y otros campos afines. También es adecuado para líderes comunitarios y funcionarios gubernamentales involucrados en la gestión de desechos y la conservación ambiental.

OBJETIVO TERMINAL:

Al finalizar el participante será capaz de:

- Desempeñar eficazmente roles de supervisión en tareas domésticas y de limpieza.
- Desarrollar competencias en planificación y organización de actividades relacionadas con la gestión de ama de llaves.
- Fomentar el liderazgo y la capacidad de tomar decisiones efectivas en situaciones relacionadas con la gestión de personal y recursos.
- Promover la importancia de mantener altos estándares de higiene y limpieza en entornos residenciales y comerciales.

REQUISITOS DE INGRESO:

- Copia de cédula o pasaporte
- Formulario de Inscripción llenado y firmado
- Comprobante de reserva de cupo
- Responsabilidades del Participante
- Diploma Universitario o créditos

MÓDULOS

Módulo 1: Introducción al sector hotelero y de la hospitalidad (16h)

- Conceptos básicos del sector.
- Tipos de establecimientos y sus necesidades específicas.

Módulo 2: Técnicas de limpieza y mantenimiento (16h)

- Métodos y productos de limpieza.
- Mantenimiento de superficies y mobiliario.

Módulo 3: Gestión de inventario y suministros (16h)

- Control de existencias.
- Pedido y recepción de suministros.

Módulo 4: Protocolos de seguridad e higiene (16h)

- Normativas de seguridad.
- Procedimientos de higiene y saneamiento.

Módulo 5: Liderazgo y trabajo en equipo (16h)

- Técnicas de liderazgo.
- Comunicación efectiva y resolución de conflictos.

Módulo 6: Servicio al cliente (24h)

- Importancia del servicio al cliente en el sector hotelero.
- Estrategias para la atención y satisfacción del cliente.

Módulo 7: Gestión de calidad y control de procesos (16h)

- Control de calidad en la limpieza y mantenimiento.
- Auditorías y seguimiento de procesos.

Módulo 8: Prácticas en la empresa (165h)

- Aplicación de conocimientos y habilidades en un entorno laboral real.
- Supervisión y participación en actividades de ama de llaves bajo la tutela de profesionales del sector.

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA:

- **Fecha:** 27 de mayo al 21 de noviembre 2026
- **Duración:** 285 horas de formación (40h presencial y 60h sincrónicas) y práctica laboral (165 horas)
- **Horario:** Horas sincrónicas miércoles y jueves de 7:00p.m. a 9:00 p.m.
- **Horario:** Horas Presenciales sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (El horario oficial se determina en el período de matrícula).
- **Inversión:** 850.00, reserve su cupo con un abono de 250.00 dólares. (Preguntar por arreglo de pago)
- **Metodología:** Activa, participativa, práctica, resolución de problemas, proyectos aplicados.
- **Incluye:** Incluye: Material didáctico, Pasantía profesional, Seguro estudiantil, Certificado de culminación satisfactoria. No incluye materiales, ni el uniforme de práctica profesional
- **Lugar:** Plataforma Virtual Teams – Salón #2 en el ITUM
- **Contactos:** 230-8201 ITUM e-mail: itum@usma.ac.pa

FORMAS DE PAGO:

- Banca en línea o transferencia bancaria:
Banco: BANCO GENERAL
Número de cuenta: 04-42-01-066439-6 (Cuenta de Ahorro)
Nombre: UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA LA ANTIGUA
- Autorización de pago por tarjeta de débito o crédito
- Depósito en el Banco General con Slip de Pago USMA (especial)