



## **FICHA TÉCNICA**

del:

# **CURSO LABORAL 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 Curso Laboral 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 las tareas domésticas y de limpieza, público en general.

### **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

### **MÓDULOS**

#### **Módulo 1: Introducción al sector hotelero y de la hospitalidad (8h)**

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

#### **Módulo 2: Técnicas de limpieza y mantenimiento (8h)**

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

#### **Módulo 3: Gestión de inventario y suministros (8h)**

- 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 (20h)**

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

#### **Módulo 8: Prácticas en la empresa (120h)**

- 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:** 25 de agosto al 12 de diciembre del 2026
- **Duración:** 220 horas
- **Modalidad:** Virtual-presencial (Horas sincrónicas 60, 40 horas presenciales formación práctica, y práctica profesional en empresa 120, horas prácticas presenciales) (El horario oficial se determina en el período de matrícula).
- **Horario:** Horas sincrónicas martes 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.
- **Inversión:** 475.00, reserve su cupo con un abono de 100.00 dólares y la diferencia en arreglo de pago para cancelar antes que termine el programa. (Preguntar por de arreglo de pago)
- **Metodología:** Activa, participativa, práctica, resolución de problemas, proyectos aplicados.
- **Incluye:** Material didáctico, Certificado de culminación satisfactoria, herramientas simuladas de laboratorios, correo electrónico USMA, Ubicación en empresa para práctica laboral y seguro estudiantil.
- **Lugar:** Plataforma Virtual Teams – Salón #2 en el ITUM
- **Contactos:** 230-8201 ITUM e-mail: [itum@usma.ac.pa](mailto: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)