

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Escuela de Tecnologías Digitales Aplicadas CIV

Licenciatura en Sistemas Basados en Inteligencia Artificial Generativa

Unidad de Competencia						
Antropología Social y Diversidad en Servicios						
Cuatrimestre	Fecha de elaboración			Modalidad	Tipo	Área de formación
4	DD	MM	AÑO	● Escolarizada Opción: ○ Presencial	● Curso	Formación Humanística, Ética y Estudios del Futuro.
	27/11/2025					
PERFIL DEL DOCENTE						
● Formación Académica: ○ Licenciatura o posgrado en Antropología Social, Sociología, Estudios Culturales, Ciencias Sociales, Diversidad Cultural, Comunicación Intercultural o áreas afines. ● Experiencia profesional: ○ Mínimo 3 años en investigación social, análisis cultural, trabajo comunitario, estudios de diversidad o consultoría en servicios Orientados a públicos diversos. ○ Conocimientos requeridos en Teoría antropológica básica, enfoques de diversidad: cultural, lingüística, género, edad, origen, análisis social aplicado a servicios y tecnologías digitales. ● Dominio de inglés: ○ B1 (comprensión de inglés técnico). ● Competencias digitales: ○ Herramientas de documentación, análisis cualitativo digital y plataformas de observación/registro (formularios, workflows, repositorios).						
Horas con Mediación Docente Cuatrimestrales		Horas con Mediación Docente semana/mes		Horas de Actividad Independiente	Horas de Practica de Campo	CRÉDITOS
HT	HP	HT	HP	32	0	5
16	32	1	2			
Horas de docencia total de la unidad de competencia: 48						
Propósito general:					Presentación:	
El estudiante analiza prácticas culturales, interacciones					Esta unidad fortalece la comprensión del ser humano como actor	

sociales y dimensiones de diversidad que influyen en la prestación de servicios, aplicando principios antropológicos para diseñar experiencias de atención inclusiva, respetuosa y culturalmente pertinente en entornos apoyados por IA.	social y cultural en el contexto de servicios, particularmente en aquellos mediados por sistemas inteligentes. Se articula con: ● Psicología del usuario y atención inteligente: profundiza la comprensión del cliente desde lo cultural. ● Sistemas de Reservas y CRM: permite adaptar interacciones y segmentaciones desde una mirada transversal de diversidad. ● Proyecto Integrador IV: la “Recepción Autónoma” debe respetar diversidad cultural, lingüística, etaria y de accesibilidad. La perspectiva antropológica es fundamental para asegurar que las tecnologías diseñadas en la licenciatura respondan a la realidad social en la que operan y respeten los derechos humanos.
COMPETENCIAS	
Genéricas	Disciplinares
● Sensibilidad social y cultural. ● Pensamiento crítico. ● Ética y respeto a la diversidad humana.	● Análisis antropológico de interacciones en servicios. ● Identificación de prácticas culturales relevantes para la atención. ● Aplicación de enfoques inclusivos y de Interculturalidad
Profesionales	
● Desafío de servicios con pertinencia sociocultural. ● Evaluación de experiencias de usuario considerando diversidad. ● Comunicación respetuosa y contextualizada en ambientes asistidos por IA.	
Producto final	
Informe Analítico de Diversidad y Servicio, que incluya Diagnóstico antropológico de un entorno de servicio real (hotel, clínica, spa, oficina, comercio), identificación de prácticas culturales, necesidades diversas y puntos críticos de interacción, recomendaciones para adaptar un chatbot, CRM o sistema de reservas con enfoque inclusivo, lineamientos para asegurar trato digno y respetuoso, aplicación de hallazgos al Proyecto Integrador IV, demostrar comprensión de diversidad, análisis crítico y aplicabilidad práctica.	
Enseñanza con perspectiva de género, interculturalidad y Derechos Humanos	
Con la intención de propiciar una enseñanza con perspectiva de género, interculturalidad y derechos humanos, la o el docente que imparta esta unidad de competencia deberá:	

- Eliminar y rechazar actitudes y comportamientos sexistas, clasistas, racistas y todo tipo de estereotipos que supongan discriminación y violencia en los ámbitos de enseñanza- aprendizaje (virtual y presencial), a partir del ejemplo en su práctica docente.
- Promover que el desarrollo del programa educativo y material a utilizar se base en el respeto, protección, promoción y garantía de los derechos humanos, de la dignidad e integridad de todas las personas.
- Promover la eliminación de estereotipos o cualquier otra práctica de discriminación o denigración de la persona, que pueda presentarse mediante el uso del lenguaje, el empleo de ejemplos, la diferenciación entre grupos, origen étnico o cualquier otra circunstancia.
- Respetar la identidad de género de las personas en todo momento y nombrarlas tal y como ellas lo deseen.
- Respetar y promovería igualdad de trato y de oportunidades entre las y los estudiantes, favoreciendo acciones afirmativas en beneficio de los grupos en situación de vulnerabilidad, incluso en las afectaciones provocadas por la pandemia COVID-19
- Promover y usar lenguaje incluyente y no sexista tanto en el salón de clases como en los trabajos, tesis y otros documentos que elabore la comunidad estudiantil.

Estos elementos son motivados por la información asequible en los programas de estudio de la Licenciatura en Derecho, Modalidad Educativa Presencial (sistema escolarizado), de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM 2020).

Nombre de la subcompetencia 1	Elementos de la subcompetencia 1
Estructuras Cristalinas y Enlaces Atómicos	Conocimientos: • Principios básicos de la antropología social. • Cultura, identidad y prácticas cotidianas. • El usuario como actor social: motivaciones y significados. • Observación participante y análisis del comportamiento en servicios.
Número de semanas	
4 semanas	
Propósito de la subcompetencia	
El estudiante comprende fundamentos antropológicos para analizar contextos, prácticas y comportamientos de usuarios en entornos de servicio.	Habilidades: • Aplica técnicas básicas de observación. • Analiza comportamientos sociales reales. • Interpreta prácticas culturales contextualizadas.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Escuela de Tecnologías Digitales Aplicadas CIV

Licenciatura en Sistemas Basados en Inteligencia Artificial Generativa

	Valores y actitudes: • Respeto a identidades diversas. • Sensibilidad cultural. • Ética en el análisis.
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos
Las estrategias y recursos didácticos consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural.	
Estrategias que implementa la/el docente para facilitar el aprendizaje • Estudio de casos • Lecturas guiadas • Observación en campo • Discusión reflexiva	• Material etnográfico • Lecturas digitales • Formatos de registro social
Nombre de la Subcompetencia 2	Elementos de la subcompetencia 2
Diversidad Cultural y Atención al Cliente	Conocimientos: • Diversidad cultural: etnia, lengua, territorio, prácticas. • Diversidad en servicios: edad, género, discapacidad y contexto socioeconómico. • Necesidades diferenciadas en atención. • Interacciones respetuosas en ambientes presenciales y digitales.
Número de semanas	
4 semanas	
Propósito de la subcompetencia	
El estudiante identifica dimensiones de diversidad que influyen en la experiencia de servicio para adaptarla a necesidades reales.	Habilidades: • Reconoce prácticas culturales relevantes. • Analiza necesidades de grupos diversos. • Ajusta lineamientos de atención

	Valores y actitudes: • Inclusión. • Equidad. • Respeto a la dignidad humana.
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos
Las estrategias y recursos didácticos consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural.	
Estrategias que implementa la/el docente para facilitar el aprendizaje • Taller de sensibilidad cultural • Roleplay con perfiles diversos • Análisis de casos reales • Reflexión escrita	• Casos documentados • Videos etnográficos • Instrumentos de evaluación de servicio

Nombre de la Subcompetencia 3	Elementos de la subcompetencia 3
Diseño de Servicios Culturalmente Pertinentes	Conocimientos: • Principios de diseño universal y accesibilidad. • Adaptación cultural de mensajes y servicios. • Construcción de lineamientos de atención respetuosas. • IA y diversidad: riesgos, sesgos y precauciones.
Número de semanas	
4 semanas	
Propósito de la subcompetencia	Habilidades: • Elabora lineamientos de servicio respetuosos. • Identifica sesgos culturales en chatbots o interfaces. • Integra elementos de inclusión al diseño del servicio.
El estudiante diseña recomendaciones y prácticas para asegurar que el servicio sea culturalmente pertinente, ético y accesible.	

	Valores y actitudes: • Justicia social. • Profesionalismo. • Ética en tecnologías.
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos
Las estrategias y recursos didácticos consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural.	
Estrategias que implementa la/el docente para facilitar el aprendizaje • Análisis de diálogos chatbot • Taller de rediseño de mensajes • Detección de sesgos IA • Revisión entre pares	• Normas de accesibilidad • Repositorios de lineamientos • Inclusivos

Nombre de la Subcompetencia 4	Elementos de la subcompetencia 4
Aplicación Antropológica al Proyecto Integrador	Conocimientos: • Diagnóstico sociocultural del contexto de servicios • Identificación de puntos críticos de interacción • Ajustes al sistema de reservas/recepción autónoma con enfoque inclusivo • Elaboración del Informe Antropológico aplicado
Número de semanas	
4 semanas	
Propósito de la subcompetencia	Habilidades: • Identifica riesgos culturales en el diseño. • Propone ajustes razonados. • Documenta con rigor antropológico.
El estudiante integra conocimientos antropológicos para adaptar el Proyecto Integrador IV a las realidades culturales y sociales del entorno.	

	Valores y actitudes: • Compromiso social. • Ética profesional. • Responsabilidad cultural
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos
Las estrategias y recursos didácticos consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural.	
Estrategias que implementa la/el docente para facilitar el aprendizaje • Ejercicios de observación • Taller aplicado a sistemas IA • Retroalimentación docente • Presentación del informe final	• Plantillas de análisis • Casos reales • Material etnográfico

Evaluación	
La evaluación de los aprendizajes se desarrollará de forma continua durante el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de los siguientes momentos: Diagnóstica: Análisis inicial sobre percepciones de diversidad, exploración de experiencias previas en atención al cliente. Formativa: Observaciones guiadas, análisis de casos culturales, ensayos y reflexiones breves, avances del informe antropológico. Sumativa: Informe antropológico aplicado, presentación profesional, rúbrica de análisis sociocultural	
Estrategia de evaluación de los aprendizajes:	Instrumentos de evaluación:
Estrategias que el estudiante desarrolla para la elaboración de las evidencias de aprendizaje. • Observación social • Análisis crítico • Redacción reflexiva • Aplicación práctica • Participación colaborativa	• Rubricas • Listas de cotejo • Ensayos • Portafolio digital • Presentación oral

Referencias	
Las referencias consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural.	
Básicas:	Complementarias:
- Geertz, C. (2017). La interpretación de las culturas. - Bonfil Batalla, G. (2015). México profundo. - UNESCO (2023). Diversidad Cultural y Derechos Humanos.IDEO (2023). Human-Centered Design.	- Guber, R. (2020). El trabajo etnográfico. - Hall, E. T. (2018). La dimensión oculta. - McKmsey (2023) Service Design for Diverse Communities.
Mesografía	
Videos:	
Bases de Datos:	