



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro
Licenciatura en Arquitectura de Sistemas
Basados en Inteligencia Generativa



Unidad de Competencia							
Psicología del Usuario y Atención Inteligente al Cliente							
Cuatrimestre	Fecha de elaboración			Modalidad	Tipo	Área de formación	
3	DD	MM	AÑO	● Escolaridad Opción: ● Presencial	● Curso ● Laboratorio	Humanística, Ética y Estudios del Futuro	
	27	11	2026				
PERFIL DEL DOCENTE							
● Formación: ● Licenciatura o posgrado en Psicología, Psicología Organizacional, Comunicación, Ciencias del Compartimiento, UX research, Ciencias Sociales o áreas afines. ● Experiencia profesional: ● Minino 3 años en atención al diente, diseño de experiencia de usuario, investigación de usuarios, comportamiento humano en entornos digitales o gestión de servicios. ● Conocimientos requeridos: ● Fundamentos de psicología cognitiva y aplicadas al servicio. ● Principios de LIX research y análisis de necesidades del usuario. ● Empatía, comunicación efectiva y manejo de objeciones. ● Conocimientos TIC: ● Manejo básico de herramientas de análisis, plataformas conversacionales y software de productividad. ● Idiomas: ● de inglés técnico (deseable B1).							
Horas con Mediación Docente Cuatrimestrales		Horas con Mediación Docente Cuatrimestrales		Horas de Actividad Independiente	Horas de practica de Campo	CRÉDITOS	ACADEMIA
HT	HP	HP	HP	32	0	5	
16	32	1	2				
Horas de docencia total de la unidad de competencia: 48							
Propósito general:					Presentación:		



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro Licenciatura en Arquitectura de Sistemas Basados en Inteligencia Generativa



El estudiante analiza comportamientos, necesidades, emociones y expectativas de clientes y usuarios para desarrollar estrategias de atención inteligente apoyadas en con el fin de mejorar la experiencia de servicio, optimizar procesos de interacción y diseñar soluciones adaptadas a entornos comerciales y de atención.	Esta unidad permite comprender los fundamentos psicológicos necesarios para construir experiencias de interacción humano-IA centradas en las personas. Su aprendizaje se articula directamente con Arquitectura de Chatbots y Asistentes Virtuales, ya que un buen asistente requiere entender la lógica emocional y cognitiva del usuario. También se vincula con Programación Asistida con Python y Bases de Datos Comerciales, porque la atención inteligente se soporta con información contextual y respuestas personalizadas. Así mismo, prepara al estudiante para el Proyecto Integrador III, donde al diseñar un sistema TPV y un asistente automatizado, deberá aplicar principios de psicología del usuario en cada etapa del flujo conversacional.
COMPETENCIAS	
Genéricas	Disciplinares
- Comunicación efectiva y empática. - Resolución de problemas con orientación al usuario. - Pensamiento crítico sobre necesidades humanas.	- Análisis de comportamientos y motivaciones del usuario. - Identificación de patrones cognitivos y emocionales en interacciones de servicio. - Diseño de experiencias de atención basadas en empatía, claridad y efectividad.
Profesionales	
- Implementación de estrategias de atención inteligente apoyadas en IA. - Adaptación del tono, mensaje y estructura según el de cliente. - Evaluación de calidad de interacción experiencia de servicio.	
Producto final	
Guía profesional de atención inteligente , que incluya: - perfiles de usuarios típicos. - Mapa de necesidades, frustraciones y expectativas. - Guía de tono, lenguaje y respuestas recomendadas. - Estrategias de atención asistida con IA para distintos escenarios. - Integración con el flujo del asistente virtual del Proyecto Integrador III. - El documento deberá mostrar dominio conceptual, claridad comunicativa aplicación 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:	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro Licenciatura en Arquitectura de Sistemas Basados en Inteligencia Generativa



- 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 promover la 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 personales 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), Tomo II, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM 2020).

Nombre de la Subcompetencia 1	Elementos de la subcompetencia 1
Psicología del Usuario en Entornos de servicio	Conocimientos: • Psicología básica del usuario: percepciones, emociones y expectativas. • Modelos de comportamiento en contextos de servicio. • Principios de comunicación persuasiva y empática. • Elementos que influyen en la satisfacción del cliente.
Número de semanas	Habilidades: • Identifica emociones claves del usuario. • Analiza comportamientos reales en interacciones • Interpreta necesidades explícitas e implícitas.
4 semanas	Valores y actitudes • Empatía. • Sensibilidad humana • Respeto y ética profesional.
Propósito de la Subcompetencia	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro
Licenciatura en Arquitectura de Sistemas
Basados en Inteligencia Generativa



El estudiante analiza factores y emocionales que influyen en la experiencia de servicio, con el fin de Comprender al usuario y anticipar sus necesidades.	
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 • Role play • Discusión guiada • Lecturas comentadas	• Textos especializados • Videos de interacción • Ejemplos reales de atención.
Nombre de la Subcompetencia 2	Elementos de la subcompetencia 2
Comunicación Efectiva para Atención al Cliente	Conocimientos: • Estructura de un mensaje claro y empático. • Técnicas de escucha activa y manejo de objeciones. • Lenguaje positivo, directo y comprensible. • Comunicación escrita para chatbots y plataformas digitales.
Número de semanas	Habilidades: • Construye mensajes claros y empáticos. • Manejo objeciones con técnica profesional. • Adaptación del lenguaje al usuario.
4 semana	Valores y contenido: • Responsabilidad comunicativa. • Respeto interpersonal. • Profesionalismo.
Propósito de la Subcompetencia	
Ei estudiante aplica técnicas de comunicación efectiva para mejorar la y claridad de interacciones con clientes y usuarios.	
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro
Licenciatura en Arquitectura de Sistemas
Basados en Inteligencia Generativa



Las estrategias de recursos didácticos consideran inclusión de género, así como también la diversidad cultural	
• Taller de comunicación • Simulación de servicio • Retroalimentación entre pares • Análisis de mensajes	• Plantillas de comunicación • Guías de tono y estilo • Herramientas IA para análisis de texto
Nombre de la Subcompetencia 3	Elementos de la subcompetencia 3
Diseño de Experiencia con IA	Conocimientos: • Principios de atención inteligente híbrida (humano + IA). • Psicología aplicada al diseño conversacional. • Personalización con IA según el perfil de usuario. • Estrategias para reducir fricción y frustración.
Número de semanas	Habilidades: • Construye mensajes claros y empáticos. • Manejo objeciones con técnica profesional. • Adaptación del lenguaje al usuario.
4 semana	Valores y contenido: • Ética en el diseño de experiencias. • Sensibilidad hacia el usuario. • Proactividad en la mejora del servicio.
Propósito de la Subcompetencia	
El estudiante diseña experiencias de atención integradas CM IA que claras, empáticas y eficaces, considerando las características psicológicas del usuario.	
Estrategias Didácticas	Recursos didácticos
Las estrategias de recursos didácticos consideran inclusión de género, así como también la diversidad cultural	
Estrategias que implementa la/el docente para facilitar el aprendizaje • Laboratorio conversacional • Pruebas de usuario • Diseño iterativo • Mapas de experiencia	• Voiceflow/ManyChat • Plataformas IA • Flujos conversacionales



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro
Licenciatura en Arquitectura de Sistemas
Basados en Inteligencia Generativa



Nombre de la Subcompetencia 4	Elementos de la subcompetencia 4
Evaluación y Mejora Continua del Servicio	Conocimientos: - Indicadores básicos de experiencia de usuario (NPS, CSAT, CES). - Análisis de interacciones para identificar fallas. - Diseño de mejoras continuas basadas en datos. - Retroalimentación y monitoreo del cliente.
Número de semanas	Habilidades: - Mide satisfacción del usuario. - Interpreta patrones de interacción. - Diseña mejoras basadas en datos.
4 semanas	Valores y actitudes - Profesionalismo. - Rigor analítico. - Responsabilidad ante el usuario.
Propósito de la Subcompetencia	
El estudiante evalúa la calidad del servicio ofrecido y diseña mejoras continuas basadas en análisis psicológico, comunicativo y funcional	
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 datos simples - Pruebas A/B - Revisión de casos reales - Retroalimentación docente	- Herramientas de encuesta - Dashboards simples - Conversaciones históricas (simuladas)



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Nombre de Facultad, Escuela o Centro
Licenciatura en Arquitectura de Sistemas
Basados en Inteligencia Generativa



Evaluación	
La evaluación de los aprendizajes se desarrollará de forma continua durante el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de los siguientes momentos: Evaluación Diagnóstica: Exploración de conocimientos previos sobre atención al cliente e Identificación de percepciones sobre usuarios. Evaluación Formativa: Simulaciones de atención, Mapas de usuario, Análisis de casos y Avances de la guía profesional. Evaluación Sumativa: Guía profesional de atención inteligente, Presentación técnica y Evaluación de interacciones simuladas.	
Estrategia de evaluación de los aprendizajes:	Instrumentos de evaluación
Estrategias que el estudiante desarrolla para la elaboración de las evidencias de aprendizaje • Role play • Análisis de conversaciones • Elaboración de guías • Documentación • Participación activa	• Rubricas • Listas de cotejo • Portafolio digital • Ensayos breves • Pruebas practicas
Referencias	
Las referencias consideran la inclusión y perspectiva de género, así como la diversidad cultural	
Básicas:	Complementarias:
• Norman, D. (2020). The Design of Everyday Things. • Nielsen, J. (2021). User Experience Frameworks. • Cialdini, R. (2020), Influence: of Psychology of Persuasión. • IDEO (2023). Human-Centered Servicie Design.	• Interaction Design Foundation (2024). Psychology for UX & CX. • McKinsey (2023). Customer Experience in the Digital Era. • Google (2024). Conversational Design Guidelines.
Videos:	
Base de Datos:	
• CONRICYT • Springer Link • RedALyC	