

En el contexto del proyecto de implementación de la realidad aumentada en el Departamento de Ingeniería en Logística del ITSOEH, aplicar estrategias y tácticas de fidelización resulta clave para asegurar la permanencia, el compromiso y la apropiación del recurso tecnológico por parte de sus principales usuarios: estudiantes, docentes y personal académico.

Estas acciones no se limitan únicamente a garantizar que los usuarios utilicen la herramienta de RA una vez, sino que buscan establecer una relación continua y significativa entre los usuarios y la tecnología implementada. Para lograrlo, se pueden aplicar diversas estrategias como:

- Capacitación continua y soporte técnico accesible, que generen confianza y empoderen a los usuarios para explorar todas las funcionalidades del sistema.
- Actualizaciones constantes de contenido y funciones, basadas en las necesidades reales del entorno académico, que mantengan el interés y la utilidad de la herramienta a lo largo del tiempo.
- Reconocimiento al uso y aportaciones del usuario, mediante incentivos académicos, distintivos o visibilidad en eventos institucionales.
- Espacios de participación, donde los estudiantes y docentes puedan proponer mejoras o contenidos que deseen incluir, lo que refuerza el sentido de pertenencia hacia el proyecto.

La fidelización también implica establecer vínculos emocionales positivos, lo que puede lograrse al mostrar cómo la herramienta de RA no solo facilita el aprendizaje, sino que lo transforma en una experiencia más dinámica, atractiva y eficaz. Cuando los usuarios perciben un beneficio tangible y emocional, es más probable que se conviertan en promotores naturales del proyecto, recomendándolo a otros e incluso participando en su mejora.

Además, fomentar la fidelización dentro del entorno educativo fortalece el prestigio del ITSOEH como una institución innovadora, comprometida con la calidad académica y con el uso estratégico de la tecnología en la formación

profesional. En última instancia, esta lealtad hacia la herramienta también se traduce en una mayor aceptación institucional, sostenibilidad del proyecto y posibilidad de expansión a otros departamentos o carreras.

En conclusión, fidelizar a los usuarios del sistema de realidad aumentada no solo garantiza su uso recurrente, sino que también crea una comunidad activa de aprendizaje y colaboración, que impulsa el crecimiento del proyecto y el posicionamiento del ITSOEH como referente en innovación educativa aplicada a la logística.