

6. RELACIÓN CON CLIENTES

La relación con los distintos segmentos de mercado se centra principalmente en la colaboración, la prestación de servicios ambientales y el intercambio de información. Al tratarse de un robot que limpia las profundidades de los ríos para reducir la contaminación, los clientes no son consumidores individuales, sino entidades como ayuntamientos, administraciones públicas, organizaciones ecologistas, empresas con responsabilidad social y centros educativos o de investigación. Con cada uno de estos se establece un tipo de relación orientada a que conozcan el proyecto, lo apoyen, lo contraten para intervenciones específicas y participen en la evaluación de sus resultados.

En primer lugar, la **relación con ayuntamientos y otras instituciones públicas** se plantea como una colaboración técnico-ambiental a medio y largo plazo. Para que nos ofrezcan apoyo o faciliten permisos de intervención en determinados tramos de río, se establece un contacto formal a través de reuniones, presentaciones del proyecto, envío de informes y demostraciones del funcionamiento del robot. La comunicación es cercana pero profesional, con el objetivo de que estas instituciones entiendan el impacto positivo que tiene el robot en la protección del entorno, y lo incluyan como herramienta dentro de sus planes de limpieza y conservación de ríos.

En el caso de organizaciones ambientales, asociaciones ecologistas y colectivos ciudadanos, la relación es más participativa y basada en proyectos conjuntos. Para que confíen en la solución y la elijan para sus campañas, se trabaja una relación de cooperación: se organizan intervenciones coordinadas, se comparten los datos recogidos por el robot y se diseñan actividades de sensibilización en las que la tecnología y la educación ambiental se combinan. Para ello es clave la transparencia: explicar claramente cómo funciona la inteligencia artificial de reconocimiento de objetos, cómo clasifica la basura en función de su nivel de daño ambiental y de qué forma decide qué residuos deben retirarse del río.

Respecto a **empresas privadas** interesadas en proyectos de responsabilidad social corporativa, la relación se centra en acuerdos y convenios. Para que estas empresas apuesten por el proyecto, se les ofrece la posibilidad de patrocinar intervenciones de limpieza en ríos cercanos a sus zonas de influencia, o de colaborar financiando mejoras tecnológicas del robot. La relación incluye reuniones de presentación, propuestas personalizadas y reportes detallados de resultados, de manera que las empresas puedan visualizar el impacto positivo de su apoyo. Se gestiona mediante acuerdos formales y facturación adaptada a cada proyecto.

Finalmente, la evaluación del producto y del servicio es una parte importante de la relación con todos los clientes. Una vez realizadas las intervenciones en el río, se solicita a los ayuntamientos, organizaciones y empresas su opinión sobre el funcionamiento del robot, la eficacia en la recogida de basura y la utilidad de los datos generados. Esta evaluación se puede hacer mediante entrevistas, cuestionarios, informes conjuntos o reuniones de cierre de



proyecto. Además, los sensores, cámaras y la base de datos integrada del robot permiten generar métricas objetivas: volumen y tipo de objetos recogidos, reducción de focos de contaminación, mejoras observadas en el entorno y en la calidad del agua, entre otros aspectos. La combinación de la opinión de los usuarios y los datos técnicos sirve para mejorar continuamente el robot, adaptar la inteligencia artificial de reconocimiento de objetos y reforzar la confianza de los distintos segmentos en la solución que ofrece el proyecto.