



Title: Un Estudio Holístico para la comunicación asertiva de un sitio web empresarial con el cliente: Plugins

Authors: HERNÁNDEZ-CRUZ, Luz María, DE LA CRUZ-EK, Oscar Ezequiel, CHAN-CAUICH, Victor Manuel y ORTIZ-CUEVAS, Nancy Georgina

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2020-04
BCIERMMI Classification (2020): 211020-0004

Pages: 15
RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

Introducción

- La presente investigación plantea un estudio exploratorio para aplicar la metodología holística en la implementación de herramientas tecnológicas que permitan una comunicación asertiva en un sitio web empresarial.
- La Hipótesis central se define como:
 - *H1: La metodología holística puede adaptarse para la aplicación práctica de herramientas tecnológicas propias (plugins) para la comunicación asertiva en sitios web empresariales.*
- El estudio genera valor agregado con el uso de la metodología holística como nueva opción de investigaciones en el área en Ciencias en la Computación y las Tecnologías.

Metodología

- El proceso de investigación holístico propuesto por Hurtado es como una espiral, donde su ciclo comprende diez fases definidas en la imagen.

Fase I: Fase de exploración o Exploratoria

- La primera fase permite identificar los hechos, en la cual, se plantean las herramientas tecnológicas para la comunicación asertiva dentro de sitios web empresariales.



Fase II

Fase II: Fase de descripción o Descriptiva

- Para garantizar un proceso simple y transparente en el uso de plugin en un sitio web, hay que consultar el directorio de complementos.
- Las especificaciones principales que debe cumplir un plugin para poder implementarse en un sitio web empresarial son: estándares de seguridad, fácil de implementar y además ser intuitivo.
- Una arquitectura de complemento segura y flexible permite que los complementos se interconectan dinámicamente en arreglos altamente flexibles para permitir el manejo de muchos tipos de formatos de archivo. La interconexión es autoadministrada a través de un sistema de voluntarios supervisados.

Fase III

Fase III: Fase de análisis o Analítica

- Las herramientas que permiten añadir un canal de comunicación del sitio web con el cliente. Entre los plugins que ofrecen estos servicios de chat están:
 - Genesys cloud, Cliengo, Tawk.io, Zendesk, Track chat, ChatBot, Whatsapp Business.

En el presente estudio se propone obtener la comunicación asertiva añadiendo al sitio web:

- *Chat en vivo*: Es la conversación textual que por lo regular se genera cuando el cliente está visitando una página web, con esta herramienta se ofrece la ayuda en línea después de haber transcurrido un tiempo mínimo de estancia en el sitio (Bernal, 2019).
- *Chat automático*: El sistema contesta de forma automática (Bernal, 2019).

Fase IV

- **Fase VI: Fase de comparación o Comparativa**

- En esta fase, abordaremos la comparación de autores de teorías, conceptos y características de un sitio web empresarial y la importancia de los canales de comunicación con los clientes.
- Un sitio web empresarial se utilizan para manejar la presencia de la empresa en Internet para dar a conocer sus productos y servicios. De ahí, su importancia al interactuar con los clientes, “La plataforma, como única vía de acceso al cliente, debe ser capaz de resolver las necesidades de los clientes en todo el proceso y modelo de relación” (James Paul Linero Bocanegra, 2020).

Fase V

- **Fase V: Fase de explicación o Explicativa**
- El sitio web empresarial permite realizar eso de dos maneras:
 - Los chats en vivo donde es necesario que haya uno o más empleados responsables de atender y contestar a los clientes; y
 - La segunda, donde de manera automática se le da al usuario lo que necesita, en este punto, existen varias alternativas de agregar la funcionalidad, las más conocidas son las cookies, el CRM, y los chats automáticos o chatbots.
- Los plugins son parte importante actual del desarrollo de software, un plugin puede ser una herramienta que ahorre, a los programadores, horas interminables de trabajo para resolver un problema que alguien más ya resolvió. Estas aplicaciones requieren de una arquitectura flexible para adaptarse a los distintos tipos de proyectos en los que se implementarán y otorgarán sus funcionalidades y características.

Fase VI

- **Fase VI: Fase predictiva**
- La forma más eficaz de reducir los posibles errores de los usuarios o que estos no encuentren la información que necesitan es desarrollando el sitio web con una buena estructura, dividiendo en diferentes bloques la información, de igual forma hacer atractivo el sitio de manera minimalista y con la información o funcionalidades más importantes a la vista; asimismo, considerar la implementación de herramientas de comunicación como los chats automáticos y la inclusión de las redes sociales.
- Las funcionalidades elementales a considerar son:
 - Formularios
 - Integración de canales de comunicación vía WhatsApp o Messenger
 - FB Customer Chat Plugin with Autowelcome Responses
 - El plugin Everest FAQ Manager

Fase VII

- **Fase VII: Fase de propuesta o Proyectiva**
- El uso de plugins que integren al sitio web empresarial chats, ya sean autónomos o en tiempo real se considera la más efectiva ya que nos permite obtener retroalimentación por parte de los empleados (“la empresa”) de forma directa y efectiva. También es importante resaltar que en el mercado pueden existir propuestas para implementar el uso de plugins cumpliendo en primera instancia con los estándares para su correcta ejecución.
- Estándares de código abierto como formatos TAR y MySQL, así como estándares de privacidad, seguridad y calidad:
 - ISO 2500n: gestión de calidad
 - ISO 2501n: modelo de calidad: compuesto entre otros por fiabilidad, seguridad, mantenibilidad y usabilidad.

Fase VIII

- **Fase VIII: Fase Interactiva**

- Una de las fases más importantes del ciclo de proceso holístico en la implantación de herramientas para la comunicación asertiva es la interactiva. En este estudio la interactividad es entre el sitio web empresarial y los clientes. Para ello, se analizan los plugins propuestos para añadir esta capacidad al sitio web empresarial.

Plugin	Calificación	Costo	Plataformas
Tidio	★★★★☆	Básica: gratis Pro: \$15 USD/mes	zendesk sell zendesk WordPress PRESTASHOP shopify WIX SITE123 Bigcommerce Google Analytics CODARIUS HubSpot AgileCRM Magento zapier pipedrive
JivoChat	★★★★☆	Básica: gratis Pro: \$15 USD/mes	WordPress shopify WIX opencart Joomla! Magento Drupal
Tawk.to	★★★★☆	Básica: gratis Pro: \$15 USD/mes	WordPress opencart Joomla! Magento shopify Drupal WIX
Smartsupp	★★★★☆	Básica: gratis Estándar: \$10 USD/mes Pro: \$23.75 USD/mes	WordPress opencart Joomla! Google Analytics shopify Drupal Magento
Pure Chat	★★★★☆	Básica: gratis Intermedio: \$49 USD/mes Pro: \$99 USD/mes	tumblr. shopify WordPress sdcart weebly HubSpot WIX

Fase IX

- **Fase XI: Fase Confirmativa**

- Los canales de comunicación creados a través de los plugins pueden servir de medio o canal en la relación entre las partes interesadas, otorgando al cliente un sentimiento de seguridad e interés por el sitio web empresarial.
- El sitio web empresarial, por su parte, recibe un mejor análisis sobre sus clientes para conocer y reconocer sus puntos débiles (vulnerables) y las oportunidades de rediseño y mantenimiento.
- La empresa, podrá implantar estrategias de administración al conocer los intereses y preferencias de clientes al tener una interacción directa con ellos.

Fase X

- **Fase X: Fase Evolutiva**
- Independientemente del tipo de sitio del que estemos hablando (CRM, ERP o páginas web propias) es importante mantener un canal de comunicación con los clientes, ya que eso implica, en muchos casos, conservar al cliente potencial.
- Con la integración de plugins es de la manera más rápida y efectiva posible de atender, resolver dudas, informar y divulgar promociones o publicidad a los clientes. La inclusión de un chat directo o automático son claramente una de las mejores y más usadas alternativas en sitios web empresariales.

Fase XI

- **Fase XI: Fase Confirmativa**
- Los canales de comunicación creados a través de los plugins pueden servir de medio o canal en la relación entre las partes interesadas, otorgando al cliente un sentimiento de seguridad e interés por el sitio web empresarial.
- El sitio web empresarial, por su parte, recibe un mejor análisis sobre sus clientes para conocer y reconocer sus puntos débiles (vulnerables) y las oportunidades de rediseño y mantenimiento.
- La empresa, podrá implantar estrategias de administración al conocer los intereses y preferencias de clientes al tener una interacción directa con ellos.
- Los plugins son herramientas tecnológicas con grandes funcionalidades disponibles para ayudar a el diseño de sitios web, existe uno para cada proyecto, en presupuesto, en plataforma, y en utilidad.

Resultados

- Todo sitio web empresarial requiere de una conexión con sus clientes donde mantengan una interacción directa con los mismos. La mejor manera de mantener este canal es a través de un chat en vivo, sin embargo, también podría optarse por un chat automático.
- Para concluir, un canal de comunicación es indispensable en un sitio web empresarial, es necesaria una conexión entre la empresa y el cliente, y de alguna forma el vínculo del servicio. También es importante mencionar que no sólo el chat permite la comunicación asertiva de los clientes, también lo son el uso de redes sociales como Facebook y otras aplicaciones de mensajería como WhatsApp.

Conclusión

- El ciclo de vida de proceso holístico ha sido exitosamente aplicado en la problemática planteada, el análisis de la existencia de un canal de comunicación asertiva mediante el uso de plugins es factible, fiable, económico y muy usado en la actualidad.
- La flexibilidad de la integración de plugins en sitios web empresariales respalda muchas funcionalidades de comunicación con sus clientes. Permitiendo, que la empresa pueda aplicar estrategias de mercadotecnia para lograr la satisfacción y preferencia de sus clientes y con ello conseguir mejores ganancias. Contar con un canal de comunicación asertiva es de gran importancia, con este podremos entender mejor las necesidades de los clientes y mejorar de manera significativa la interacción con ellos.

Referencias

Aguiar, M. (2005). *Un Nuevo Sujeto Para la Sociedad de la Información*. Gesbiblo. SL.

Bernal, V. H. (2019). *FASCINATION CX*. desconocido: Victor Hugo Sanchez Bernal, 2019.

Carrasquero Medina, A. B. (2014). Investigación holística y Desarrollo Instruccional en la comprensión del discurso escrito en estudiantes de educación media de la U.E.N. José Félix Blanco. Caracas. *Revista de Investigación*, 38(81).

Hurtado de Barrera, J. (2006). *El proyecto de investigación: metodología de la investigación holística*. (2. Sypal, Ed.)

James Ariel Sánchez Alzate, L. A. (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. *Pensamiento & Gestión*, -.

James Paul Linero Bocanegra, L. F. (2020). Hábitos de consumo en plataformas e-commerce en adultos jóvenes de la ciudad de Bogotá. *Revista Universidad y Empresa*, -.

Medina Rivilla, A., De La Herrán Gascón, A., & Dominguez Garrido, M. C. (2014). *Fronteras en la investigación de la Didáctica*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Morlan, A. (28 de 02 de 2020). *Todo Pa tu Web*. Obtenido de <https://www.todopatuweb.net/news/como-tener-insertar-un-chat-en-tu-sitio-web-facilmente/>

peciña, I. S. (2017). *El Comercio Electrónico*. Madrid: ESIC Editorial.

Tagle, J. (30 de 04 de 2020). *WordPress Avanzado*. Obtenido de <https://wpavanzado.com/que-es-un-plugin/>

Tony Million, A.-R. A. (2004). SECURE FLEXIBLE PLUGIN SOFTWARE ARCHITECTURE. 12.

WordPress.org. (s.f.). *Plugin Handbook*. Obtenido de <https://developer.wordpress.org/plugins/wordpress-org/detailed-plugin-guidelines/#the-plugin-directory>

WordPress.org. (s.f.). *WORDPRESS.ORG*. Obtenido de https://codex.wordpress.org/Writing_a_Plugin

Borchert, S., & Schirwinski, A. (2015). *Drupal 8 Configuration Management*. Packt Publishing Ltd.

Khan, R., & Das, A. (2017). *Build Better Chatbots: A Complete Guide to Getting Started with Chatbots*. Apress.

Klein, L. (2015). *WordPress Most Potent Plugins and Themes: 60 Reviews & over 190 Themes & Plugins Liste*. Lambert Klein

Muldowney, O. (2017). *Chatbots: An Introduction And Easy Guide To Making Your Own*. Courses & Magic

Reitsma, J. (2015). *Programming Joomla Plugins*. Lulu Press, Inc.



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)