



## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo contrastar la capacidad y calidad de respuesta que tienen los hoteles de playa mexicanos a las solicitudes de información electrónicas que hacen los clientes potenciales. También se pretende detectar si existe alguna diferencia entre las respuestas de los hoteles de cadena y aquellas de los hoteles independientes. Se presenta un marco teórico que sustenta el estudio y su validez e importancia en la actualidad.

La metodología que se utilizó para obtener los datos a analizar fue la del “cliente misterioso”. Esta consiste en enviar el mismo correo electrónico a varios hoteles posando como un cliente interesado en utilizar sus instalaciones. Se enviaron en total 137 correos a hoteles de playa mexicanas, tanto afiliados a cadena como independientes. Las respuestas obtenidas se calificaron de acuerdo a variables de capacidad y calidad.

Se concluye que los hoteles tienen una capacidad de respuesta relativamente buena, sin embargo, no se preocupan por darle calidad a sus respuestas. Asimismo no se encuentra ninguna diferencia significativa entre las respuestas de los hoteles de cadena e independientes.