

## **CONTRASTE DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA A CORREOS ELECTRÓNICOS ENTRE HOTELES INDEPENDIENTES Y DE CADENA**

*Patricia Dominguez  
Stéphanie Richert  
Raúl Castro  
Universidad de Las Américas  
Puebla - México*

*El artículo muestra los resultados de la investigación llevada a cabo en México entre hoteles independientes y de cadena que operan en destinos de sol y playa con el objetivo de conocer la capacidad y calidad de respuesta a los servicios en línea, en este caso correo electrónico, que ofrecen a los clientes potenciales. A través del método del cliente misterioso se envió un mensaje de correo electrónico a 136 hoteles para conocer la capacidad de respuesta (tiempo en que el mensaje es contestado) y la calidad de respuesta (contestación a las necesidades de información solicitadas). Los resultados mostraron que para los casos analizados, los hoteles independientes mostraron un mejor desempeño en Capacidad y Calidad de Respuesta que los hoteles de cadena. Finalmente, se comentan algunas implicaciones teóricas de los resultados del estudio.*

*PALABRAS CLAVE: correo electrónico, hotel independiente, hotel de cadena, capacidad y calidad de respuesta.*