

# Contenido

Resumen	v
Introducción	vii
Capítulo 1	
<b>Propósito y organización</b>	1
Antecedentes de la investigación	1
Planteamiento del problema	2
Justificación de la investigación	2
Objetivos de la investigación	3
Preguntas de investigación	3
Alcances y limitaciones del proyecto	3
Viabilidad de la investigación	5
Esbozo del marco teórico	5
Metodología de la investigación	6
Resultados esperados	8
Contribuciones originales esperadas	9
Impacto social esperado	9
Capítulo 2	
<b>Marco teórico</b>	11
Aspectos relevantes de la innovación	11
Enfoques de la innovación	16
Modelos de innovación para empresas de servicios	19
Competitividad	27
Empresas de servicios turísticos	31
Capítulo 3	
<b>Metodología</b>	37
Primera etapa de la investigación	38
Segunda etapa de la investigación	42

Tercera etapa de la investigación	73
Elaboración de hallazgos y conclusiones	81
Capítulo 4	
Propuesta de un modelo clasificatorio de factores de innovación en empresas turísticas en el norte de Quintana Roo	83
Modelo clasificatorio de innovación en empresas turísticas en el norte de Quintana Roo	83
Capítulo 5	
Conclusiones	87
Conclusiones relativas a los objetivos específicos	87
Conclusiones relativas al objetivo general	91
Aportes originales	91
Conclusiones y recomendaciones	92
Anexos	
Anexo 1. Historia del desarrollo de la filosofía 3T: Tecnología, Tarifa y Tráfico	95
Anexo 2. BestDay.com.mx refuerza su servicio personalizado al incrementar el número de sus islas en plazas comerciales de la República mexicana	97
Anexo 3. Best Place to Work	98
Referencias	101