

Normas sociales para el turismo en Bacalar

Social norms for tourism in Bacalar

María Poot Quintal¹, Romano Segrado Pavón^{1*}

¹ División de Ciencias Multidisciplinarias Cozumel, Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Avenida Andrés Quintana Roo s/n, esq. calle 110 Sur. Col. Maravilla. Cozumel, Quintana Roo, México. CP. 77600. Tel. (987) 872 9000.

romano@uqroo.edu.mx

*Autor de correspondencia

Resumen

Palabras clave:

Turismo; lagunas;
sustentabilidad;
normas sociales.

El objetivo de la investigación fue evaluar las normas sociales que influyen en el aprovechamiento turístico de Bacalar. Esto se realizó por medio de un estudio exploratorio, transversal, con datos cualitativos basados en las técnicas de entrevista y observación. Como resultados, las normas sociales de los prestadores de servicios turísticos (PST) están fundamentadas en acciones concretas para la conservación, vinculadas a las expectativas sociales de los residentes, a la lógica empresarial y a la competencia por el uso del espacio lacustre. Se concluye que existe una transición hacia un aprovechamiento turístico sustentable del atractivo y que los PST tienen expectativas hacia el gobierno local para la conservación de la Laguna y la planificación de actividades turísticas como estrategia para el destino. Los resultados son útiles para diseñar políticas públicas para la conservación de la Laguna de Bacalar.

Abstract

Keywords: Tourism;
lagoon;
sustainability; social
norms.

The objective of this research was to evaluate the social norms that influence responsible tourism use in Bacalar. This was done through an exploratory, cross-sectional study, with qualitative data based on interviews and observations. Results show that the social norms of the tourism service providers (TSP) are based on concrete actions for conservation, linked to the social expectations of the residents, the business logic, and the competition for the use of the lagoon space. It is concluded that there is a transition towards the responsible tourism use of this attraction and that the TSP have expectations of the local government for conservation of the lagoon and the planning of tourist activities as a strategy for the destination. The findings are useful for designing public policies for the conservation of the lagoon.

Recibido: 02 de mayo de 2025

Aceptado: 14 de agosto de 2025

Publicado: 04 de marzo de 2026

Cómo citar: Poot, M.; & Segrado, R. (2026). Normas sociales para el turismo en Bacalar. *Acta Universitaria*, 36, e4611. doi: <https://doi.org/10.15174/au.2026.4611>

Introducción

La tendencia económica de la actividad turística en espacios naturales está dirigida hacia la comercialización intensiva, con importantes implicaciones económicas favorables para las comunidades receptoras, pero también con impactos negativos en los ecosistemas terrestres y acuáticos, así como en el uso de los recursos. Por lo anterior, en combinación con leyes y reglamentos generales, se requieren normas sociales específicas para el aprovechamiento sustentable del turismo de los destinos y la conservación de la naturaleza.

Además de los océanos y mares, los cuerpos de agua como ríos, arroyos, embalses, lagos y lagunas se han convertido en espacios importantes para el turismo, lo cual ha sido uno de los principales factores que impulsan los cambios de uso de la tierra (por ejemplo, del agrícola al turístico o del forestal al inmobiliario vacacional). Esto puede resultar en afectaciones y pérdidas en los servicios ecosistémicos y paisajísticos (Li *et al.*, 2020; Mendoza-González *et al.*, 2012), además de provocar mayor presión sobre los recursos naturales y el desplazamiento de residentes. Los impactos negativos del turismo son más notorios en lagos y lagunas poco profundos, porque son más vulnerables a sufrir perturbaciones (Dokulil, 2014).

En el caso de lagunas urbanas, el aprovechamiento turístico sustentable está condicionado por el acceso libre al recurso común, lo que puede impulsar la "tragedia de los comunes" (Hardin, 1968), pues mientras los visitantes solo usan el atractivo para fines recreativos, los residentes que invierten sus esfuerzos para la protección o mejora de los bienes comunes no obtendrán un beneficio proporcional al trabajo o acciones realizadas acorde (Healy, 2006). De forma similar, aunque existan empresas que brinden sus servicios de ecoturismo y dependan de esos ingresos, la cooperación para la protección del medioambiente no se da automáticamente (Huybers & Bennett, 2003), por lo que las estrategias deben fundamentarse en acuerdos y normas sociales que mitiguen las repercusiones negativas y aseguren el aprovechamiento sustentable.

Para Cialdini & Jacobson (2021), las normas sociales (NS) son patrones de comportamiento acerca de lo que la mayoría de los integrantes del grupo aprueba y se clasifican en: 1) lo que otros en el grupo hacen (normas descriptivas) y 2) lo que aprueban y desapruueban (normas prescriptivas). Estas pueden influir en las percepciones de las personas sobre expectativas, conductas deseadas, desempeño y bienestar (Vermeir *et al.*, 2017); y cuando se aplican a la relación del grupo con el medio natural, pueden modificar la calidad ambiental al motivar los comportamientos proambientales (Witzling *et al.*, 2015).

Según Javed *et al.* (2025) y Kornilaki & Font (2019), las NS pueden ser impulsoras de la sustentabilidad porque influyen en y motivan la intención de conducta, cuya aplicación debe ser prioritaria para hacer frente a las amenazas hacia la naturaleza, por ejemplo, con la implementación de buenas prácticas ambientales, pues estas implican una visión y acción multidimensional. Sin embargo, las personas pueden conocer las consecuencias ambientales y apoyar la conservación de la naturaleza, pero al mismo tiempo pueden asignar la responsabilidad principal a las autoridades, sin considerar que sus propios comportamientos tienen impactos negativos directos (Johansson & Henningsson, 2011).

Por otra parte, la conceptualización del turismo lacustre implica un conjunto que se compone del lago o laguna, la ribera, los servicios, instalaciones e infraestructura -incluso con algunas zonas circundantes-, que se constituyen como potenciadores del atractivo principal (Hall & Härkönen, 2006) y que deben impulsarse de forma sustentable. Por lo tanto, esta actividad no solamente se desarrolla en el cuerpo de agua, sino también en sus proximidades, teniendo como característica común y central el agua (Brillo, 2025).

En la zona sur de Quintana Roo, México, el turismo lacustre es una actividad muy importante, especialmente para la ciudad de Bacalar, que ha logrado un crecimiento económico y mejor calidad de vida (Rojas & Calderón, 2022) por la presencia de la Laguna de Bacalar (LB), un atractivo con paisajes naturales excepcionales que destaca por la transparencia de sus aguas, el arrecife de estromatolitos (microbialitas) y la tranquilidad que ofrece (Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo [POEQROO], 2011). El lugar es de acceso libre y gratuito, cuenta con actividades como natación y recreación de playa, esnórquel, paseos en kayak y navegación en lancha o velero. Este cuerpo de agua atrajo a 254 649 turistas en 2023, lo que permitió una derrama económica de \$95.12 millones de dólares, consolidando la oferta de alojamientos de 132 hoteles y 1370 cuartos (Secretaría de Turismo [SEDETUR], 2024).

Como efectos positivos del turismo, se fomenta la concienciación para la conservación, se generan empleos y pequeñas empresas, se impulsa el comercio y se disminuyen las actividades extractivas (por ejemplo, la pesca). No obstante, también implica desafíos por las múltiples presiones constantes, amplias y activas que se generan por la visitación y el uso del espacio lacustre. De ahí que se requiere una gestión responsable y apropiada para conciliar las actividades y prioridades de conservación y recreación (Dudley & Stolton, 2018).

Como efectos negativos asociados a la actividad turística, en el entorno urbano destacan modificaciones al paisaje por infraestructura y edificaciones (Mititelu-Ionuș *et al.*, 2021), especulación inmobiliaria, inflación, saturación de viviendas de segunda residencia y vacacionales distribuidas a lo largo de la orilla, además de la descarga masiva de contaminantes (Gómez *et al.*, 2018). Así mismo, la Laguna es afectada por el hacinamiento de visitantes, la saturación de embarcaciones, el relleno de manglares y deterioro de los estromatolitos (Rojas & Calderón, 2022), la pérdida de hábitats, el desgaste del fondo lacustre, así como mayor presión sobre la fauna y flora (Acosta, 2020).

Esta problemática, causada por el crecimiento rápido y no planificado del turismo, disminuye el valor de la experiencia recreativa (Sunger *et al.*, 2012), deteriora la sustentabilidad del destino (Breiby *et al.*, 2020) y daña el medioambiente lacustre; adicionalmente, el problema se agudiza por los conflictos entre múltiples usos y la competencia entre intereses particulares, públicos y empresariales. Así, es importante implementar estrategias para garantizar la conservación de los ecosistemas, la protección de la calidad de los entornos naturales y la gestión sustentable de las actividades humanas (Duxbury *et al.*, 2020; Matiku *et al.*, 2021; Sørensen & Grindsted, 2021).

Debido a la importancia ecológica, económica y social de la LB para la comunidad, Bacalar forma parte del programa nacional de política pública denominado "Pueblo Mágico" desde 2007 (Sistema de Información Turística de Quintana Roo [SITURQ], 2023), lo que significa una gran oportunidad para el crecimiento turístico (SECTUR, 2023). También cuenta con el Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial de la Región de la Laguna de Bacalar, desde 2005 (POEQROO, 2005). Además, un polígono terrestre contiguo a la Laguna está designado como área natural protegida (ANP) estatal, con 5.36 ha, aunque no incluye algún sector de agua, sino solo pastizal y manglar secundario (POEQROO, 2011). Estos instrumentos técnicos pretenden organizar el desarrollo urbano, la protección de la biodiversidad y los atractivos (Mussa, 2019), así como mantener la calidad de uso del recurso acuático.

Por la frecuencia y cantidad de actividades recreativas y marinas que se realizan en la LB, el reglamento de operación para la navegación de embarcaciones (Administración Portuaria Integral de Quintana Roo [APIQROO], 2015) sigue vigente. Este documento establece usos y zonas de navegación formales para un contexto específico, con una autoridad que supervisa el cumplimiento. No existen otros mecanismos normativos formales, pero se identificaron normas no escritas de conductas sociales - implícitas - en el grupo de residentes prestadores de servicios turísticos (PST) que opera cotidianamente en el cuerpo de agua.

Una revisión integral de la literatura identificó numerosos estudios en el campo de las normas sociales hacia los turistas (D'Arco *et al.*, 2023; Hwang & Moon, 2023; Wasaya *et al.*, 2024), pero destacan muy pocos estudios enfocados a la percepción de los residentes y sus NS (Wu *et al.*, 2022), especialmente aquellos asociados con el aprovechamiento turístico (Yamamoto & Torigoe, 2024). Por lo anterior, esta investigación contribuye a reducir la brecha entre la comprensión de los mecanismos normativos que pueden influir para cambiar los comportamientos negativos desde la oferta turística (guías, PST, pequeñas y medianas empresas) para impulsar el aprovechamiento sustentable (Wang & Zhang, 2020).

En la intermediación entre visitantes y anfitriones, los residentes, en su función como guías o prestadores de servicios turísticos (PST), cumplen un rol fundamental porque desarrollan NS para proteger, mantener y gestionar los atractivos. En la contraparte, las NS de los turistas pueden ser distintas o limitadas, con mayor tolerancia hacia la violación o incumplimiento de estas, debido a la ruptura con la rutina y el espacio cotidiano, así como al desconocimiento de otras normas culturales (Zhang *et al.*, 2023), con bajos costos sociales asociados con el incumplimiento, especialmente en destinos altamente dependientes del turismo. Por lo tanto, se espera que los PST cumplan y promuevan las normas sociales (NS), ya que actúan como intermediarios entre ambos grupos.

El turismo se ha convertido en una actividad económica importante para múltiples comunidades rurales, por lo que el aprovechamiento sustentable requiere incorporar a los residentes para lograr eficazmente los objetivos sociales (Borrini *et al.*, 2013). Así, el objetivo general de la investigación fue evaluar las NS vinculadas al aprovechamiento turístico de Bacalar, basados en las percepciones de los PST. Las preguntas de investigación fueron: ¿están presentes las normas sociales en la intención de conservación de la Laguna de Bacalar? y ¿las normas sociales influyen en las conductas de los PST para la conservación de la Laguna de Bacalar?

Normas sociales y turismo

Algunos autores (Eriksson, 2015; Mackie & Moneti, 2014; Shulman *et al.*, 2017) definen las NS como patrones de comportamientos que son aceptados (o rechazados) y seguidos por un grupo de personas (familia, amigos, comunidad, compañeros de trabajo, etc.), las cuales se convierten en reglas no escritas para la conducta. Para Bicchieri *et al.* (2018), las principales funciones de las normas sociales son: coordinación (facilitar a las personas sus acciones), cooperación (promover objetivos y bienestar), identidad grupal (definir la identidad grupal) y control (ayudar a regular las interrelaciones dentro de un grupo). Otros autores (Kerr *et al.*, 2019; Perry *et al.*, 2021) argumentan que también regulan la aprobación social, por el consenso respecto a las conductas aceptables o inaceptables y el supuesto de que contribuyen al bienestar grupal.

Por su importancia, las NS pueden llegar a transformarse en reglamentos o leyes, ya que se formalizan por su utilidad y son aceptadas o adoptadas por el conjunto social. Ejemplos de NS son la prohibición de conducir y beber alcohol o de fumar en lugares públicos. En contraste, cuando las normas son negativas, las necesidades o preocupaciones sociales impulsarán actitudes o acciones para modificar las conductas indeseadas.

Las personas apoyan las NS por dos motivos principales: 1) ofrecen ventajas para la toma de decisiones y 2) facilitan las relaciones sociales (Bergquist & Nilsson, 2016; Cialdini & Jacobson, 2021). Según el origen, se clasifican en descriptivas o prescriptivas, respectivamente (Figura 1). La norma descriptiva (cómo se comporta la mayoría de las personas) es un mecanismo informal, puede desempeñar el rol de motivador personal cuando no existe verificabilidad, pero la actividad puede ser observada por compañeros, ya que se asume una probable desaprobación social por el comportamiento negativo, incluso sin observación de terceros. Por su parte, la norma prescriptiva (lo que socialmente es aceptable o reprochable) crea motivación u obligación por la expectativa de aprobación, recompensa o sanción consecuente con la acción u omisión (Bergquist & Nilsson, 2016). Por lo tanto, las NS son fundamentales para la integración social, ya que informan las probables acciones y comportamientos esperados de las personas (Shulman *et al.*, 2017).

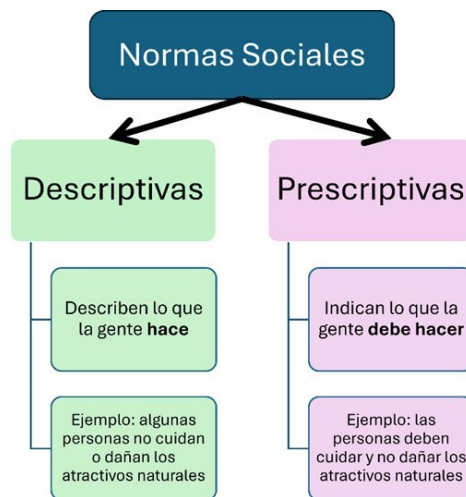


Figura 1. Tipos de normas sociales.

Fuente: Elaboración propia con base en Bergquist & Nilsson (2016).

Según Gross & Vostroknutov (2022) y Young (2015), hay distintas motivaciones para el cumplimiento de las NS: 1) Coordinación: las personas necesitan el apoyo grupal para lograr un objetivo, y las reglas comunes facilitarán la tarea; 2) Presión social: las normas implican aprobación, recompensas o castigos sociales, donde las personas tratan de obtener las primeras y evitar las segundas; 3) Identidad: cumplir las reglas específicas de un grupo social transmite aprobación, estatus y pertenencia; y 4) Incorporación: las personas internalizan las reglas que consideran benéficas, hasta aplicarlas automáticamente como rutina o hábito (Morris *et al.*, 2015).

Las recomendaciones y ejemplos favorables en el aspecto ecológico pueden aumentar la motivación hacia la protección de la naturaleza y la gestión ambiental (Kerr *et al.*, 2019; Perry *et al.*, 2021). Por tanto, apoyan el aprovechamiento sustentable, ya que influyen en el comportamiento individual y colectivo hacia prácticas más respetuosas con el medioambiente (Culiberg & Elgaaied-Gambier, 2016), aunque los individuos podrían no percibir un beneficio por sus acciones debido a que combinan las normas prescriptivas y las descriptivas simultáneamente (Han *et al.*, 2023). Por ejemplo, en el sector turístico, Han *et al.* (2018) hallaron que ambas normas son activadoras de las intenciones proambientales para la reducción y reciclaje de basura en jóvenes de ambos sexos.

La investigación de las NS hacia el aprovechamiento sustentable ha analizado distintos enfoques desde los turistas: el consumo sustentable (D'Arco *et al.*, 2023; Han, 2021; Wasaya *et al.*, 2024), las conductas (Budovska *et al.*, 2020; Ruan & Deng, 2024; Ullah *et al.*, 2024; Zhu *et al.*, 2022) y la comunicación social (Hwang & Moon, 2023; Tung, 2021). Aunque los resultados difieren en el nivel explicativo de la conducta resultante, existen coincidencias de la influencia hacia las acciones positivas de sustentabilidad.

En general, los estudios de las NS para el turismo desde los residentes se han omitido sistemáticamente, incluso considerando los contextos culturales y económicos (Van Kleef *et al.*, 2019) que implican influencias situacionales particulares por la interacción entre las partes. Además de involucrar a los visitantes en las acciones de conservación ambiental, los residentes pueden ser la base descriptiva y prescriptiva de todo el proceso de interacción, porque son un apoyo permanente y están presentes donde hay turistas, además de que, a diferencia de los visitantes, ellos seguirán allí en el futuro.

La interacción social entre visitantes y residentes con actividades, expectativas y culturas diferenciadas permite dinámicas enriquecedoras, pero también puede alterar las normas de las comunidades (Cohen, 2005), por los procesos de adaptación y flexibilización, como respuesta a los requisitos de infraestructura y servicios de los visitantes. Por su parte, MacCannell (1999) argumentó que las comunidades, presionadas por las necesidades internas y las demandas del mercado, sacrifican sus normas y costumbres en favor de la rentabilidad económica. En este contexto, las NS pueden alterarse, debilitarse o cambiarse, generando tensiones entre los residentes.

Por lo tanto, el enfoque exclusivo hacia los turistas no es suficiente para lograr un aprovechamiento sustentable del turismo, sino que se requiere una visión integradora que considere a las comunidades receptoras, lo cual es necesario porque cualquier tipo de turismo tiene impactos positivos y negativos en el entorno natural, social y económico del destino.

Las actividades turísticas deben apoyar el bienestar de los residentes, pero como en todos los negocios, hay que satisfacer a quien paga, aunque si los residentes socavan las normas sociales, los esfuerzos para lograr el aprovechamiento turístico sustentable estarán condenados al fracaso. Por supuesto, lograr el cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) implica vincular múltiples factores y actores, donde la comunidad local se constituye como el eje articulador.

Método

Se realizó un estudio de caso con una muestra intencional de informantes. Se recolectaron datos cualitativos por medio de una entrevista y guion semiestructurados. El estudio estuvo dirigido a un grupo u organización con características sociales particulares que tiene vinculación permanente, directa y activa con el objeto de estudio (Priya, 2021; Yin, 2018). Para triangular la información, se aplicó la observación de campo con el fin de interpretar o contrastar las ideas transmitidas por los informantes (Drisko, 2005), así como para comprender mejor el contexto local.

La muestra intencional (Moser & Korstjens, 2018) se estableció con base en la elección del sitio en el que se observó la presencia cotidiana de los prestadores de servicios turísticos (PST), quienes son residentes de Bacalar, instalados diariamente en las cercanías del Fuerte San Felipe, en un espacio público de la zona céntrica de la ciudad, donde ofrecen los servicios y venta directa de recorridos turísticos por la Laguna. El área es apropiada para recolectar datos por ser de fácil acceso y segura, además de que los informantes están disponibles durante el horario diurno (Smulowitz, 2017), aunque no se cuenta con comodidades básicas para los PST ni los clientes potenciales. Esta decisión facilitó su participación, pero no se pudieron evitar algunas interrupciones por consultas de los turistas.

Un total de 14 hombres aceptaron participar, y cada testimonio se logró en un tiempo de 15 a 40 minutos. No se realizó una selección formal puesto que la población estimada es de aproximadamente 60 personas, quienes trabajan para cooperativas, ejidos o de forma independiente (Asociación de Proveedores de Servicios Náuticos de Bacalar [APSNB], comunicación personal, 2023). Los criterios de inclusión fueron: que los participantes estén activos como PST, que tengan al menos un año de experiencia y que sean residentes de Bacalar, por lo que se considera una muestra homogénea (Flick, 2010). Es importante mencionar que la redundancia o saturación de datos (Saunders et al., 2018) se inició a partir de la octava entrevista, que fue el punto en el que ya que no se registró información nueva (Renjith et al., 2021), aun así se decidió continuar con las entrevistas a todos los informantes considerados.

Los PST son los actores sociales críticos, porque tienen el potencial de controlar el acceso a la Laguna, las conductas de los turistas y las normas de protección del atractivo (Abadi & Kelboro, 2021; Nouri et al., 2023). Se trata de residentes que fungen como microempresarios con escasa capacitación del talento humano, recursos económicos limitados y administración empírica. Se desempeñan como capitanes de embarcaciones o guías para los turistas, pero también realizan las funciones de vendedores o comisionistas de los recorridos que se ofrecen por la LB. Por lo tanto, tienen experiencia y conocimientos del tema en estudio, por lo que constituyen una muestra apropiada (Flick, 2010; Moser & Korstjens, 2018).

Las entrevistas se plantearon como una conversación amable y educada entre informante y entrevistador, tratando de demostrar empatía y generar confianza (Dunwoodie et al., 2023). Para realizarlas, se inició con la presentación personal del investigador, del objetivo general del estudio y de los aspectos éticos para la recolección de datos; también se consultó sobre la posibilidad de usar una grabadora de voz con el consentimiento previo correspondiente. En ningún caso se proporcionó orientación ni se incidió sobre las respuestas; en todo momento se motivó a los participantes a expresarse libremente (Moser & Korstjens, 2018), respetando su cultura y formas de vida. Su anonimato se aseguró al asignar números de identificación en lugar de usar datos personales.

Se realizó un pilotaje del guion de entrevista con dos PST, exalumnos del coautor de esta investigación, quienes eran residentes de Bacalar y se desempeñaban como guías. Como resultado de este paso, se eliminó una pregunta por su similitud con otra, se cambiaron algunas palabras para facilitar la comprensión de las preguntas y se agregaron tres preguntas más. Dentro de lo posible, se evitó ampliar el tiempo de respuesta de los entrevistados potenciales.

El guion de entrevista se diseñó con cuatro preguntas generales, ocho vinculadas a normas descriptivas y ocho a normas prescriptivas. Una vez que se transcribieron los datos recabados, se llevó a cabo el análisis de contenido temático (Gioia *et al.*, 2013), con una codificación inductiva en torno a cada pregunta del guion para revelar las prácticas que afectan las normas sociales en el contexto de interacciones habituales de los PST. Posteriormente, los códigos se compararon para identificar sus diferencias y similitudes y se clasificaron en categorías según lo sugieren Bicchieri (2017) y Perry *et al.* (2021): 1) aprobación social, 2) integración empresarial, 3) cohesión social, 4) control. El significado subyacente se formuló en dos patrones emergentes: 1) normas descriptivas y 2) normas prescriptivas. El análisis se realizó con el software MAXQDA 2020.

Por otra parte, en un esfuerzo por obtener más datos, las observaciones se basaron en cuatro recorridos de campo (dos acuáticos y dos terrestres, de aproximadamente 120 minutos), con una guía elaborada en situaciones de la práctica cotidiana de los recorridos, a saber: el discurso o explicaciones, los sitios visitados, las recomendaciones y avisos, los detalles, la conducta de los PST y turistas. También se recopiló información de los folletos y volantes ofrecidos por los vendedores, con el fin de conocer más sobre los servicios ofrecidos. Esto ayudó en la validación de los datos y en la identificación de patrones.

Área de estudio

El municipio de Bacalar está ubicado al sur de Quintana Roo, presenta una población total de 41 754 habitantes según datos del 2020, de los cuales el 22% habla alguna lengua indígena. El 49% se encontraba en situación de pobreza moderada y 24% en pobreza extrema. El 59% del total presenta un nivel de escolaridad básica. La localidad con mayor concentración poblacional es la cabecera municipal, también denominada Bacalar, con 12 527 habitantes (INEGI, 2021). En la zona urbana, la principal actividad económica está vinculada al turismo, mientras que en la zona rural son la agricultura y la ganadería (Secretaría de Economía [SE], 2025). El área de estudio fue la ciudad de Bacalar, que tiene como principal atractivo turístico la Laguna (Figura 2) por su belleza natural y escénica, aunque también cuenta con atractivos culturales como el Fuerte de San Felipe y la parroquia de San Joaquín (POEQROO, 2011).

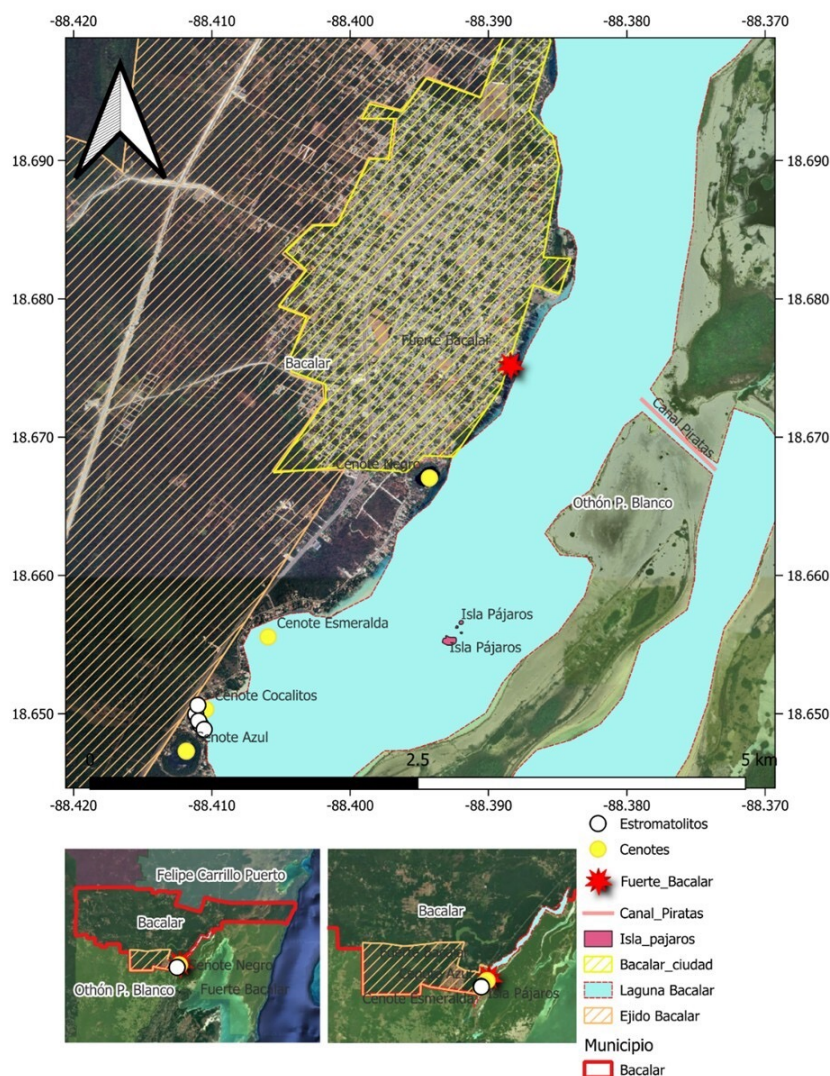


Figura 2. Ciudad de Bacalar.

Fuente: Tomado de QGIS Association (2024) con datos propios, 2023.

La Laguna de Bacalar, también conocida como “Laguna de los Siete Colores”, tiene una superficie de 16 542 ha (POEQROO, 2011), es un espacio natural de uso común con amplia biodiversidad e importancia para la conservación de especies endémicas y amenazadas, del que destaca el arrecife de estromatolitos (microbialitas). Es una fisura geológica del Mioceno convertida en laguna y asociada a diversos cenotes, con una forma estrecha de 42 km de largo y 2 km en su punto más ancho, con una profundidad máxima de 15 m en el canal central (POEQROO, 2005).

La biodiversidad es abundante por la presencia de flora y fauna típicas de ambientes lacustres y otras que habitan entre salobres y marinos. Según la NOM-059-SEMARNAT 2010, las especies protegidas observadas son: mamíferos 23, aves 38, reptiles 21 y anfibios 2, destacando la presencia del pez nativo identificado como mojarra (*Thorichthys* sp.) y los estromatolitos (estructuras bacterianas que forman rocas por la captura de dióxido de carbono) (Diario Oficial de la Federación [DOF], 2019) (Figura 3).



Figura 3. Guardería de estromatolitos.

Fuente: Elaboración propia.

La leve profundidad, las tonalidades y transparencia del agua, los paisajes, la accesibilidad, la combinación de actividades recreativas y la tranquilidad que ofrece han posicionado a la LB en las guías nacionales de viajes, creando oportunidades para una mejor calidad de vida y el crecimiento de la localidad (POEQROO, 2011). Se realizan actividades de sol y playa, así como recorridos en embarcaciones motorizadas y no motorizadas. Los resultados del método aplicado se presentan en el siguiente apartado.

Resultados

Se entrevistó a 14 informantes, todos varones; seis indicaron ser capitán de lancha, tres guías de turismo, otros tres vendedores de tours y dos más gestores, aunque algunos de ellos realizan múltiples funciones. El promedio de edad fue de 36 y 45 años, aunque las edades oscilaron entre 20 y 45 años. La mayoría reportó tener entre uno y tres años de experiencia, mientras que dos informantes aseguran tener nueve años en el sector. Ocho entrevistados indicaron tener estudios de nivel licenciatura -aunque sin finalizarlos-, tres de preparatoria, dos más de secundaria y una persona no proporcionó la información.

En la categoría Aprobación social se identificaron múltiples actores sociales vinculados a la Laguna:

- 1) Usuarios locales: por la extracción de fauna de la Laguna, basura por convivencia familiar, construcciones en la orilla, tala de manglares;
- 2) PST: por los servicios turísticos, sobrecupo de embarcaciones, la preocupación por el cuidado de la Laguna y las promesas de servicios que no se cumplen;
- 3) Instituciones públicas: por las aguas residuales y falta de drenaje en la ciudad, presencia de lancheros "piratas";
- 4) Organizaciones comunitarias: por la presión para la conservación de la Laguna y las buenas prácticas ambientales.

Con los usuarios locales, un señalamiento de nueve entrevistados fue la falta de educación ambiental de los residentes sobre la basura, aunque seis PST afirmaron que entre ellos es una práctica común retirar las botellas, latas y bolsas de plástico cuando las encuentran en los sitios acostumbrados para las reuniones. Por ejemplo, así lo expresa un participante: "El día de descanso nosotros limpiamos, retiramos toda la basura (...) en la orilla y el interior" (Entrevista 11, comunicación personal, 14 de julio de 2023).

Para tres personas, el problema es la tala de manglares y construcciones para la infraestructura vinculada al turismo. Como referencia se muestra la siguiente cita: "Inversión sin control alguno, dañando el ecosistema y crecimiento urbano sin control" (Entrevista 5, comunicación personal, 9 de junio de 2023). En estos casos, la preocupación subyacente es la generación de una imagen no deseada y el deterioro del atractivo, asociada a la disminución de sus ingresos económicos.

Un detalle interesante fue que solo un informante mencionó la falta de accesos públicos a la LB: "Ya no hay accesos públicos, cierran todos los accesos y no hay control" (Entrevista 4, comunicación personal, 9 de junio de 2023).

En el sector de PST, 12 entrevistados indicaron que hay demasiadas embarcaciones, por ejemplo: "Muchos, de 350 a 450. Más de lo que puede soportar la Laguna" (Entrevista 8, comunicación personal, 30 de junio de 2023) y "No tengo el número preciso, (...). Considero debe haber como 500 aproximadamente" (Entrevista 2, comunicación personal, 12 de mayo de 2023).

Por otro lado, siete entrevistados afirmaron que la contaminación de la Laguna por el mal manejo de aguas residuales es la principal urgencia por resolver y el mayor efecto negativo del turismo, como se destaca en este testimonio: "Contaminación de la Laguna por las aguas negras de hoteles y restaurantes" (Entrevista 2, comunicación personal, 12 de mayo de 2023).

Otros cinco informantes consideraron que el incremento de la infraestructura es la causa principal de los efectos negativos del turismo, por ejemplo: "Todas esas construcciones arruinan el paisaje" (Entrevista 1, comunicación personal, 5 de mayo de 2023). Aunado a lo anterior, tres personas más consideraron que la inversión privada es la causa de los problemas, y dos más hicieron referencia a la falta de educación ambiental tanto para residentes como para PST y visitantes.

Respecto a las instituciones públicas, 10 entrevistados coincidieron en que la principal preocupación es la falta de controles, por ejemplo: "A veces vienen de Protección Civil a dar recomendaciones y en Capitanía de Puerto se verifican los papeles (...)" (Entrevista 10, comunicación personal, 30 de junio de 2023) y "Las autoridades saben y solo miran" (Entrevista 1, comunicación personal, 5 de mayo de 2023).

Sin embargo, tres informantes indicaron que ocasionalmente se realizan controles para las embarcaciones. Un comentario relevante al respecto fue: "Sí hay reglamentos, pero nadie los respeta" (Entrevista 7, comunicación personal, 23 de junio de 2023).

La preocupación por la pérdida de tonalidades de la Laguna también se mencionó en tres ocasiones, por ejemplo: "Aplicar la normatividad ambiental ya existente y sancionar a quien no lo cumpla" (Entrevista 5, comunicación personal, 9 de junio de 2023).

Entre las organizaciones sociales locales, los miembros del ejido Bacalar son una referencia importante para la organización y participación en actividades sociales, aunque no está directamente involucrada en la Laguna. La entidad más mencionada fue la Dirección de Ecología local, que ha generado inconformidad debido a que existe la percepción de que solo supervisa a quienes son residentes de Bacalar y no a los externos, lo cual se considera injusto. Un testimonio destacado es el siguiente: "Dicen que es nuestra obligación y somos los que más cuidamos" (Entrevista 3, comunicación personal, 12 de mayo de 2023).

Por otra parte, según cuatro informantes, los PST reciben la presión social de algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) para cuidar la Laguna. Aquí se exponen dos ejemplos: "Hay jornadas de limpieza y participamos todos, (...) nosotros somos los que trabajamos" (Entrevista 12, comunicación personal, 14 de julio de 2023) y "Limpiamos, con nuestra gasolina, nadie nos paga el esfuerzo" (Entrevista 1, comunicación personal, 5 de mayo de 2023). Además, se debe mencionar que dos entrevistados indicaron que algunas ONG ayudan a limpiar las orillas ocasionalmente.

En la categoría Integración Empresarial, se mencionaron distintas situaciones vinculadas a los PST, en su carácter de microempresarios, y a los turistas: 1) asegurar ingresos satisfactorios por sus servicios, 2) ofrecer el mismo recorrido y sitios, 3) incorporar tecnología sustentable, 4) defender el espacio comunal, y 5) recomendaciones y prohibiciones para los turistas durante el recorrido.

Cinco entrevistados mencionaron la inversión en la compra de motores de cuatro tiempos, ecológicos, lo que demuestra su compromiso con el medioambiente. Un testimonio destacado dice: "Hay que cuidar la Laguna, ponerle mucha atención, representa el patrimonio y el esfuerzo de muchas familias locales" (Entrevista 9, comunicación personal, 30 de junio de 2023). Además, cuatro entrevistados mencionaron que la asociación les permite defender mejor sus derechos hacia la LB. Así lo expresa uno de ellos: "La Asociación presionó bastante para que ya no entren más lanchas, pero la Capitanía de Puertos dice que no se puede prohibir, por eso empezaron a exigir los motores ecológicos para dar los permisos" (Entrevista 3, comunicación personal, 30 de junio de 2023).

Tres informantes indicaron que el estar organizados en una asociación ha facilitado el negocio como microempresarios, ya que no compiten entre ellos, pues ofrecen un precio uniforme y salidas cada cierta hora para promover las ventas, aunque en la práctica zarpan recién cuando se alcanza el cupo de pasajeros. Esto genera algunas inconformidades entre los turistas, pero se acepta como algo necesario porque la prioridad son los ingresos y el ahorro del combustible, por ejemplo: "Sabemos que se enojan, a nadie le gusta esperar, pero es un tema difícil" (Entrevista 13, comunicación personal, 14 de julio de 2023). Se debe mencionar que otras dos personas mencionaron que así es más fácil que las autoridades los escuchen.

La implementación de buenas prácticas ambientales hacia la LB, por medio del requisito de motores de cuatro tiempos, fue motivada por la percepción social del exceso de embarcaciones turísticas en la LB y las inconformidades respecto a la facilidad para el otorgamiento de permisos de navegación: "Beneficia al medioambiente, no tiran aceite y no hace casi nada de ruido, pero son bien caras, por eso no todos tienen, de a poco estamos comprando, con préstamos" (Entrevista 10, comunicación personal, 30 de junio de 2023). La mayoría aceptó el cambio para evitar el aumento de embarcaciones "piratas".

Además, se estableció como día de descanso de la LB los miércoles, donde no se realiza ninguna actividad de recorridos, sean comerciales o privados, con o sin motor (lancha, pontón, kayak, velero, bote a remos, entre otros). Así lo expone un testimonio: "Es una acción de respeto a la Laguna y una forma de agradecer todos los beneficios que nos da" (Entrevista 7, comunicación personal, 30 de junio de 2023). Este es un acuerdo comunitario, respetado por empresas y particulares, y apoyado por el Ayuntamiento local, aunque durante la temporada alta (Semana Santa, verano, Navidad y Año Nuevo) se suspende.

En la categoría Cohesión social, el discurso común es el rechazo hacia los “piratas”. Diez entrevistados indicaron que el problema más importante para ellos es la presencia de embarcaciones que no pertenecen a residentes de Bacalar, sino de otros municipios, lo que causa una competencia desleal y tampoco contribuyen a las acciones para la sustentabilidad de la LB. Como ejemplo se presenta lo siguiente: “Los piratas no tienen sentido de pertenencia, no son de Bacalar, no les importa” (Entrevista 11, comunicación personal, 30 de junio de 2023) y “Venden los tours más baratos, no pagan permisos y no cuidan sus lanchas” (Entrevista 8, comunicación personal, 30 de junio de 2023). Cuatro personas mencionaron distintos aspectos, como la facilidad para otorgar permisos, la temporada baja y la falta de promoción turística del destino.

En la categoría Control, en cuanto a las normas y reglamentos, 10 personas afirmaron que sí existen, pero no se cumplen por falta de supervisión de las autoridades, mientras que cuatro entrevistados afirmaron que no existen. Se exponen estos testimonios: “Se supone que existe, pero no hay sanción en caso de incumplimiento. Hay prestadores que bajan muchísimo el precio y no sucede nada” (Entrevista 2, comunicación personal, 12 de mayo de 2023) y “Cuidamos mucho la guardería de los estromatolitos, (...) ni tocar ni caminar, solo acercarse hasta el letrero” (Entrevista 7, comunicación personal, 30 de junio de 2023).

En cuanto a los permisos, seis informantes comentaron desconocer que sea un requisito para operar dentro de la LB, cinco indicaron que el Ayuntamiento local exige permisos por el comercio, mientras que tres entrevistados afirmaron que son demasiados los permisos otorgados. Este es un ejemplo: “Sí hay reglamentos, pero nadie respeta” (Entrevista 7, comunicación personal, 23 de junio de 2023).

En general, el grupo de PST aplica NS que apoyan las buenas prácticas ambientales hacia la LB, con normas descriptivas y prescriptivas que los identifican por lo que hacen, lo que no hacen y lo que deben hacer, como la limpieza, el uso de motores ecológicos, el discurso contra los “piratas”, las normas de operación de los recorridos, así como las expectativas hacia las autoridades locales. En la Figura 4 se presentan las categorías vinculadas a la LB, como resumen de las entrevistas realizadas a los PST.

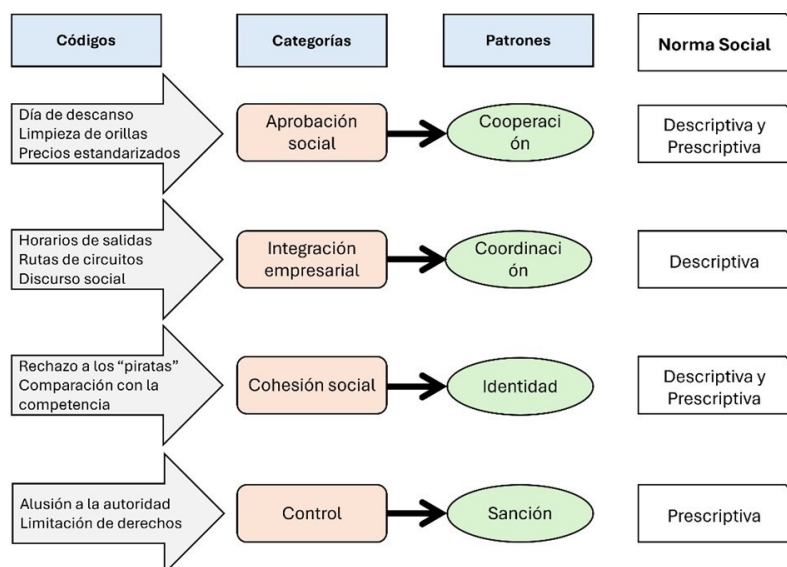


Figura 4. Análisis de contenido de PST LB.
Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Con base en cuatro recorridos de campo y 14 entrevistas semiestructuradas, el resultado principal sugiere que las normas sociales pueden ser eficaces para motivar acciones a favor del aprovechamiento en espacios turísticos, aunque depende del contexto. Las NS vigentes establecen un conjunto de directrices que orientan las prácticas de los PST, influyendo en su gestión interna e interacción con los turistas, así como en el uso del espacio lacustre, transmitiendo orientación y claridad acerca de las conductas deseadas y rechazadas, logrando un impacto en la sustentabilidad y el éxito a largo plazo de todo el destino.

Los PST que operan en la LB reconocen los impactos negativos de las actividades turísticas en la LB y aplican NS de comportamiento responsable, modelados para proteger el espacio turístico, cumplir las expectativas de aprobación de grupos sociales más amplios y lograr una ventaja en la competencia por el espacio lacustre, lo que es congruente con la lógica de las pequeñas empresas hacia la perspectiva económica de beneficios. Sin embargo, podrían percibir que es una forma de intercambio para compensar cualquier impacto económico negativo.

Como forma de aprovechamiento de la naturaleza, aunque el turismo sustentable es un concepto ampliamente reconocido, ponerlo en práctica implica múltiples problemas (Farmaki *et al.*, 2014) porque involucra grupos con diferentes objetivos e intereses, incluso distintas normas sociales. Las prácticas del turismo se enfocan actualmente hacia la responsabilidad de las acciones para minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos (Carasuk *et al.*, 2016), lo que disminuye la brecha entre el concepto del aprovechamiento turístico sustentable y la aplicación de las acciones y prácticas (Gao *et al.*, 2017). Se reconoce el argumento de Hall (2015) en cuanto a que el turismo en economías capitalistas tiene una contradicción de racionalidad entre conservación de la naturaleza y maximización de beneficios, que también se refleja en los microempresarios por medio de un enfoque social asociado al utilitarismo.

La sustentabilidad del aprovechamiento turístico en la LB está limitada por tres cuestiones importantes: 1) el beneficio económico, 2) la concentración de las actividades en pequeños espacios y en determinados atractivos, y 3) la excesiva cantidad de embarcaciones. Este resultado es similar al estudio de Malik & Bhat (2015), en el que se argumenta que el crecimiento turístico afecta de manera directa y permanente al medioambiente cuando no existe una planificación. Para atender esta situación, la propuesta de Schirpke *et al.* (2021) de limitar el acceso, otorgar mayor responsabilidad a los visitantes e involucrar a los actores sociales debe considerarse como una iniciativa importante.

El grupo social de los PST se caracteriza por constituirse con pocos miembros, todos residentes de la comunidad; por lo tanto, las condiciones sociales y laborales permiten la comunicación fluida y permanente, lo cual favorece las NS, aunque los integrantes tengan diversas motivaciones. Empero, la falta de supervisión por parte de las instituciones encargadas, la carencia de sanciones para los PST que realizan malas prácticas y la ausencia de límites claros para el uso de los recursos facilita la presencia frecuente de inescrupulosos. Estas características coinciden con el estudio de Ostrom (2000), quien identificó las características de las organizaciones de bienes comunes no duraderos.

Aunque el reglamento Reglas de Operación Laguna de Bacalar puede considerarse una forma de NS con fuerza jurídica, con base en la autoridad de la APIQROO (2015), no está vinculado directamente al turismo ni BPA, pero tiene relación por la LB por la navegación, con obligatoriedad y sanciones por incumplimientos. Sin embargo, en la percepción social, su cumplimiento es de incertidumbre y suspicacias por parte de los PST. En contraste, las NS, aunque informales e implícitas, son efectivas y se han convertido en una conducta grupal, con base en las sanciones sociales como el rechazo, la crítica o la recompensa del aval para el uso del espacio natural. Sería conveniente investigar la relación de refuerzo que exista entre reglamentos y normas sociales.

Se sugiere determinar, en conjunto con todos los actores involucrados en la Laguna de Bacalar, las normas de uso y operación, así como establecer los compromisos, sanciones y mecanismos de resolución de conflictos como base para lograr el aprovechamiento sustentable. La propuesta de siete principios para la gestión de los bienes comunes de Ostrom (2000) es una guía que puede adaptarse a los espacios lacustres, combinadas con las experiencias e información disponibles por los distintos actores sociales, por medio de acuerdos (formales o informales) para establecer buenas prácticas del turismo. También se debe recordar que, tratándose de la naturaleza, es mejor y más económico prevenir que reparar (Spears *et al.*, 2022).

Como indica la literatura científica, las NS influyen, pero no necesariamente desencadenan conductas deseadas, sino que deben internalizarse como norma personal. Por ejemplo, si la gente rechaza las malas prácticas porque otras personas lo hacen y no porque piensen que es lo correcto, ¿qué ocurre cuando cambian las NS? A menos que la gente las adopte como su propia norma, su influencia podría ser temporal y restringirse a situaciones de simple moda pasajera (Schneider & Van Der Linden, 2023). Además, las diferencias culturales entre anfitriones y visitantes desempeñan un aspecto importante en el proceso (Wang & Zhang, 2020).

Se coincide con Duarte *et al.* (2022) en cuanto a que deben evitarse los “círculos viciosos” que disminuyen los incentivos hacia las personas que cumplen las NS e implican opciones que legitiman las acciones irresponsables o contrarias al bienestar social, promoviendo y motivando las buenas prácticas ambientales y las conductas de respeto ambiental y social. También hay similitud con el resultado similar al de Font *et al.* (2016), ya que los microempresarios proactivos impulsan las acciones de sustentabilidad, porque el contexto social específico influye para aplicar las buenas prácticas ambientales, incluidas las NS (Sardianou *et al.*, 2016).

Se puede teorizar que los PST en entornos rurales están implicados en la mediación de normas sociales (Figura 5) y el desarrollo de “metanormas” (Axelrod, 1984) (por ejemplo, demostrar que los PST protegen la Laguna cuando nadie más lo hace y manifestar críticas públicas hacia las autoridades por la falta de control y sanción a los infractores), ya que la conducta consistente y repetitiva de los miembros del grupo que contribuye al aprovechamiento turístico sustentable podría sugerir que favorece la aprobación social y disminuye las probabilidades de sanciones del grupo mayoritario, mientras que, por el contrario, aumenta las oportunidades de que los individuos oportunistas sean rechazados (Horne & Irwin, 2016) debido a que las autoridades no cumplen las expectativas de control y sanción. Como implicaciones prácticas, en primer lugar, las NS en grupos pequeños pueden influir en la conducta hacia la conservación, así no se esperarán recompensas externas. En segundo lugar, la comunicación para la conservación a través de una norma descriptiva o prescriptiva debe vincularse con los valores sociales intrínsecos de los PST y demás residentes (Steg & Vlek, 2009).

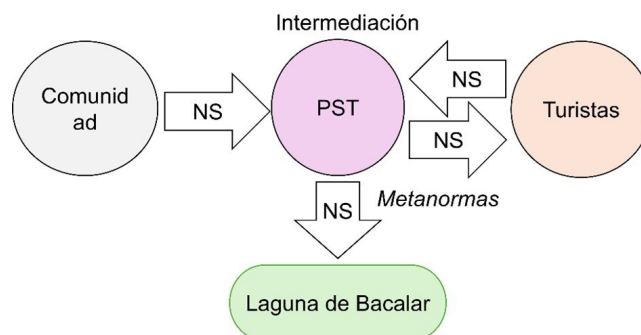


Figura 5. PST como mediadores de normas sociales.
Fuente: Elaboración propia.

Aunque este estudio hace implicaciones teóricas y prácticas, las limitaciones de los hallazgos no pueden generalizarse a otros entornos turísticos similares, porque la comprensión y las prácticas de responsabilidad de los PST pueden ser específicas de un espacio natural lacustre urbano y no pueden trasladarse a otros contextos. En segundo lugar, el grupo de referencia no representa al común de los residentes, y algunas normas sociales podrían ser diferentes entre ambos grupos (Morris *et al.*, 2015). No obstante, como fortalezas, se destaca el estudio de caso en profundidad para comprender mejor la realidad y la inclusión de un grupo social clave (PST) para orientar las estrategias turísticas de la Laguna de Bacalar hacia un aprovechamiento sustentable, como en el estudio realizado por Zekan *et al.* (2022).

Las limitaciones brindan oportunidades para futuras investigaciones. Por ejemplo, la relación entre el comportamiento comercial y la conformidad hacia las normas sociales de las microempresas turísticas que promueven buenas prácticas ambientales en diferentes contextos situacionales. Otra área importante está vinculada a los turistas y su intención de cumplimiento de las normas sociales locales, lo que podría ampliarse hacia los estímulos económicos, ya que es posible que surjan tensiones entre turistas y PST, por la función de las NS de hacer "lo que es correcto" cuando la recompensa económica (propina) es atractiva. Por lo tanto, la relación entre las percepciones de responsabilidad establecidas por las NS y la modificación del comportamiento es de amplio interés (Gao *et al.*, 2017).

Para los PST, el entorno rural, combinado con sus valores y grupo social, podría sugerir que la naturaleza se percibe como un sistema interconectado que merece respeto y cuidado, buscando un equilibrio entre las necesidades humanas y la conservación del medioambiente, ya que es esencial para el bienestar humano. En cambio, una visión utilitarista de la naturaleza como mercancía implica la degradación ambiental. Sería importante evaluar las bases morales para la toma de decisiones de las conductas de conservación de los PST.

Por último, se requiere realizar estudios complementarios para determinar la capacidad de carga turística de la Laguna de Bacalar y establecer un Plan de Manejo con zonas de uso público, recuperación y conservación, que fortalezcan el aprovechamiento sustentable de la Laguna. De igual manera, es necesario realizar estudios que ayuden a determinar las estrategias que permitan un control eficaz en cuanto a la concesión de permisos y operación de las embarcaciones dentro de la LB. Las preguntas ¿cuántos son demasiados?, ¿cómo puede determinarse esto? (Wall, 2020), ¿cómo se debe utilizar el espacio natural? y ¿quién tiene derecho al aprovechamiento del espacio natural? seguirán en discusión, pero al intentar encontrar las respuestas, se estará más cerca de la solución.

Conclusiones

Este estudio profundizó en la comprensión de las influencias de las normas sociales de los residentes en el contexto de la Laguna de Bacalar y sugiere que los PST han desarrollado normas sociales propias, independientes y diferentes al reglamento vigente, las cuales influyen en el aprovechamiento turístico sustentable del espacio natural, con base en las expectativas de responsabilidad social y lógica económica de microempresas que los fundamenta. También se determinó que las acciones concretas fortalecen al grupo social, ya que los miembros no necesitan hacer abstracciones para determinar la validez o utilidad y se facilita la verificación visual, aunque se requieren más investigaciones al respecto.

La mayoría de los PST en la Laguna de Bacalar tiene una perspectiva a largo plazo sobre el aprovechamiento turístico y una preocupación a corto plazo por el uso compartido del espacio natural, originada por la presión de grupos externos, lo que impulsa la competencia. Por lo tanto, crear y aplicar normas sociales es una forma de promover la cohesión con un comportamiento visible, moldeado para atender las expectativas y normas sociales del grupo más amplio, mientras se dirige el comportamiento participativo para proteger el espacio turístico y comunicar un sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la sociedad local, puesto que las autoridades no sancionan aquellos comportamientos que se consideran contrarios al bienestar social.

Se necesita urgentemente una forma sustentable de turismo en todo el mundo para proteger los recursos naturales y la provisión de servicios de los ecosistemas (Rienschke *et al.*, 2015). Para que esto se logre, especialmente en comunidades rurales, deben identificarse las intervenciones prácticas, simples y sencillas, con resultados efectivos, para regular la interacción entre los componentes sociales y ecológicos en cualquier espacio turístico. Por ende, la implementación de normas sociales por los actores preponderantes y el gobierno local, en conjunto con una comunicación eficaz, pueden ser parte de la base para lograr el aprovechamiento sustentable de la naturaleza.

Conflicto de interés

Los autores no tienen conflicto de interés con la investigación realizada.

Referencias

- Abadi, B., & Kelboro, G. (2021). Farmers' contributions to achieving water sustainability: a meta-analytic path analysis of predicting water conservation behavior. *Sustainability*, 14(1), 279. <https://doi.org/10.3390/su14010279>
- Acosta, D. (4 de enero de 2020). Peligra la Laguna de Bacalar por contaminación crónica. *Ruptura* 360. <https://ruptura360.mx/investigacion/peligra-la-laguna-de-bacalar-por-contaminacion-cronica/>
- Administración Portuaria Integral de Quintana Roo (APIQROO). (2015). *Reglas de Operación Laguna de Bacalar*. APIQROO. https://www.apiqroo.com.mx/wp-content/uploads/reglas_operacion/Reglas-de-Operacion-Laguna-de-Bacalar.pdf
- Axelrod, R. (1984). *The evolution of cooperation* (1a ed.). Basic Books. https://websites.umich.edu/~axe/Axelrod_Evol_of_Coop_excerpts.pdf
- Bergquist, M., & Nilsson, A. (2016). I saw the sign: promoting energy conservation via normative prompts. *Journal of Environmental Psychology*, 46, 23-31. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2016.03.005>
- Bicchieri, C. (2017). *Norms in the wild: how to diagnose, measure, and change social norms*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780190622046.001.0001>
- Bicchieri, C., Muldoon, R., & Sontuoso, A. (2018). Social Norms. En Stanford Encyclopedia of Philosophy. <https://plato.stanford.edu/entries/social-norms/>
- Borri, G., Sandwith, T., Phillips, A., Broome, N. P., Lassen, B., Jaeger, T., & Dudley, N. (2013). *Governance of protected areas: from understanding to action*. IUCN.
- Breiby, M. A., Duedahl, E., Øian, H., & Ericsson, B. (2020). Exploring sustainable experiences in tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 20(4), 335-351. <https://doi.org/10.1080/15022250.2020.1748706>
- Brillo, B. B. C. (2025). *Lake tourism concept and its components: leveraging experience from small lakes in the Philippines*. SSRN. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5360853>
- Budovska, V., Torres, A., & Øgaard, T. (2020). Pro-environmental behaviour of hotel guests: application of the Theory of Planned Behaviour and social norms to towel reuse. *Tourism and Hospitality Research*, 20(1), 105-116. <https://doi.org/10.1177/1467358419831431>
- Carasuk, R., Becken, S., & Hughey, K. F. D. (2016). Exploring values, drivers, and barriers as antecedents of implementing responsible tourism. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(1), 19-36. <https://doi.org/10.1177/1096348013491607>
- Cialdini, R. B., & Jacobson, R. P. (2021). Influences of social norms on climate change-related behaviors. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 42, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2021.01.005>
- Cohen, E. (2005). Principales tendencias en el turismo contemporáneo. *Política y Sociedad*, 42(1), 11-24. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130011A>
- Culiberg, B., & Elgaaied-Gambier, L. (2016). Going green to fit in – understanding the impact of social norms on pro-environmental behaviour, a cross-cultural approach. *International Journal of Consumer Studies*, 40(2), 179-185. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12241>
- D'Arco, M., Marino, V., & Resciniti, R. (2023). Exploring the pro-environmental behavioral intention of Generation Z in the tourism context: the role of injunctive social norms and personal norms. *Journal of Sustainable Tourism*, 33(6), 1-22. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2171049>
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (14 de noviembre de 2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2010. SEMARNAT*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5578808&fecha=14/11/2019#gsc.tab=0
- Dokulil, M. T. (2014). Environmental impacts of tourism on lakes. En A. A. Ansari & S. S. Gill (eds.), *Eutrophication: causes, consequences and control* (pp. 81-88). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7814-6_7
- Drisko, J. W. (2005). Writing up qualitative research. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 86(4), 589-593. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3465>

- Duarte, J., Quiroz, K. A. C., & Cruz, C. E. (2022). Efectos disposicionales y del desorden normativo sobre la violación a la norma social de no mentir. *Psicumex*, 12(1), 1-29. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v12i1.434>
- Dudley, N., & Stolton. (2018). *Protected areas: challenges and responses for the coming decade*. Equilibrium Research Dialogue. http://www.equilibriumconsultants.com/upload/document/Equilibrium_Research_Dialogue_1.pdf
- Dunwoodie, K., Macaulay, L., & Newman, A. (2023). Qualitative interviewing in the field of work and organisational psychology: benefits, challenges and guidelines for researchers and reviewers. *Applied Psychology*, 72(2), 863-889. <https://doi.org/10.1111/apps.12414>
- Duxbury, N., Bakas, F. E., Vinagre, T., & Silva, S. (2020). Creative tourism development models towards sustainable and regenerative tourism. *Sustainability*, 13(1), 2. <https://doi.org/10.3390/su13010002>
- Eriksson, L. (2015). *Social norms theory and development economics*. World Development Report 2015.
- Farmaki, A., Constanti, P., Yiasemi, I., & Karis, P. (2014). Responsible tourism in Cyprus: the rhetoric and the reality. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(1), 10-26. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2013-0041>
- Flick, U. (2010). *Designing qualitative research*. SAGE.
- Font, X., Garay, L., & Jones, S. (2016). A social cognitive theory of sustainability empathy. *Annals of Tourism Research*, 58, 65-80. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.02.004>
- Gao, J., Huang, Z., & Zhang, C. (2017). Tourists' perceptions of responsibility: an application of norm-activation theory. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(2), 276-291. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1202954>
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15-31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Gómez, E. H., Barrasa, S., & García, A. (2018). Paisaje litoral de la Laguna de Bacalar (Quintana Roo, México): ocupación del suelo y producción del imaginario por el turismo. *Investigaciones Geográficas*, (95). <https://doi.org/10.14350/rig.59594>
- Gross, J., & Vostroknutov, A. (2022). Why do people follow social norms? *Current Opinion in Psychology*, 44, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.08.016>
- Hall, C. M. (2015). Loving nature to death: tourism consumption, biodiversity loss and the Anthropocene. En *Tourism consumption, biodiversity loss and the Anthropocene* (1a ed.). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315747361-5/loving-nature-death-michael-hall>
- Hall, C. M., & Härkönen, T. (eds.) (2006). *Lake tourism: an integrated approach to lacustrine tourism systems*. Multilingual Matters. <https://doi.org/10.21832/9781845410421>
- Han, H. (2021). Consumer behavior and environmental sustainability in tourism and hospitality: a review of theories, concepts, and latest research. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1021-1042. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1903019>
- Han, H., Yu, J., Kim, H. C., & Kim, W. (2018). Impact of social/personal norms and willingness to sacrifice on young vacationers' pro-environmental intentions for waste reduction and recycling. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(12), 2117-2133. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1538229>
- Han, W., Wang, Y., Zhang, S., & Jiang, Y. (2023). Internalizing social norms to promote pro-environmental behavior: Chinese tourists on social media. *Journal of China Tourism Research*, 19(3), 443-466. <https://doi.org/10.1080/19388160.2022.2085835>
- Hardin, G. (1968). The tragedy of the commons. *Science*, 162(3859), 1243-1248. <https://doi.org/10.1126/science.162.3859.1243>
- Healy, R. G. (2006). The commons problem and Canada's Niagara Falls. *Annals of Tourism Research*, 33(2), 525-544. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.01.003>
- Horne, C., & Irwin, K. (2016). Metanorms and antisocial punishment. *Social Influence*, 11(1), 7-21. <https://doi.org/10.1080/15534510.2015.1132255>

- Huybers, T., & Bennett, J. (2003). Environmental management and the competitiveness of nature-based tourism destinations. *Environmental and Resource Economics*, 24(3), 213-233. <https://doi.org/10.1023/A:1022942001100>
- Hwang, Y. H., & Moon, H. (2023). When social class and social norms shape word of mouth about eco-friendly tourism businesses. *Journal of Vacation Marketing*, 29(2), 175-188. <https://doi.org/10.1177/13567667221078247>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Panorama sociodemográfico de México de 2020*. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825197964.pdf
- Javed, M. K., Tahir, M. S., Capaldo, A., Ahmad, J., Wasaya, A., Ahmed, A. U., & Chani, M. I. (2025). Shaping sustainable tourism: the influence of norms and social media rumors on tourist behavior. *Environment, Development and Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s10668-025-06240-1>
- Johansson, M., & Henningsson, M. (2011). Social-psychological factors in public support for local biodiversity conservation. *Society & Natural Resources*, 24(7), 717-733. <https://doi.org/10.1080/08941920903530925>
- Kerr, J. M., Bum, T., Lapinski, M. K., Liu, R. W., Lu, Z., & Zhao, J. (2019). The effects of social norms on motivation crowding: experimental evidence from the Tibetan Plateau. *International Journal of the Commons*, 13(1). <https://doi.org/10.18352/ijc.882>
- Kornilaki, M., & Font, X. (2019). Normative influences: how socio-cultural and industrial norms influence the adoption of sustainability practices. A grounded theory of Cretan, small tourism firms. *Journal of Environmental Management*, 230, 183-189. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2018.09.064>
- Li, J., Bai, Y., & Alatalo, J. M. (2020). Impacts of rural tourism-driven land use change on ecosystems services provision in Erhai Lake Basin, China. *Ecosystem Services*, 42, 101081. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2020.101081>
- MacCannell, D. (1999). *The tourist: a new theory of the leisure class*. University of California Press.
- Mackie, G., & Moneti, F. (2014). *What are social norms? How are They Measured?* UNICEF / UCSD Center on Global Justice.
- Malik, M. I., & Bhat, M. S. (2015). Sustainability of tourism development in Kashmir—Is paradise lost? *Tourism Management Perspectives*, 16, 11-21. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.05.006>
- Matiku, S. M., Zuwarimwe, J., & Tshipala, N. (2021). Sustainable tourism planning and management for sustainable livelihoods. *Development Southern Africa*, 38(4), 524-538. <https://doi.org/10.1080/0376835X.2020.1801386>
- Mendoza-González, G., Martínez, M. L., Lithgow, D., Pérez-Maqueo, O., & Simonin, P. (2012). Land use change and its effects on the value of ecosystem services along the coast of the Gulf of Mexico. *Ecological Economics*, 82, 23-32. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2012.07.018>
- Mititelu-Ionuș, O., Goga, C., & Simulescu, D. (2021). Lakes ecosystem responses to human pressures a case study in southwestern Romania. *Polish Journal of Environmental Studies*, 30(2), 1737-1747. <https://doi.org/10.15244/pjoes/126400>
- Morris, M. W., Hong, Y., Chiu, C., & Liu, Z. (2015). Normology: integrating insights about social norms to understand cultural dynamics. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 129, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2015.03.001>
- Moser, A., & Korstjens, I. (2018). Series: practical guidance to qualitative research. Part 3: Sampling, data collection and analysis. *European Journal of General Practice*, 24(1), 9-18. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375091>
- Mussa, Y. (21 de mayo de 2019). Laguna de Bacalar está perdiendo sus siete colores a causa de la contaminación. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2019/05/21/espanol/america-latina/laguna-bacalar-contaminacion.html>
- Nouri, M., Homaei, M., Pereira, L. S., & Bybordi, M. (2023). Water management dilemma in the agricultural sector of Iran: a review focusing on water governance. *Agricultural Water Management*, 288, 108480. <https://doi.org/10.1016/j.agwat.2023.108480>
- Ostrom, E. (2000). *El gobierno de los bienes comunes. La evolución de las instituciones de acción colectiva*. UNAM.

- Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo (POEQROO). (15 de marzo de 2005). *Decreto por el cual se establece el Programa de Ordenamiento Ecológico Territorial de la Región de Laguna Bacalar, Quintana Roo, México*. http://bitacora-ambiental.semaqroo.gob.mx/images/decretos/decreto_poet_bacalar.pdf
- Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo (POEQROO). (1 de abril de 2011). *Decreto mediante el cual se declara como área natural protegida la región conocida como Parque Laguna de Bacalar con la categoría de Parque Ecológico Estatal ubicada en la localidad de Bacalar, Municipio de Bacalar, Estado de Quintana Roo*. Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo https://ibanqroo.qroo.gob.mx/wp-content/uploads/2024/09/PeriodicoOficial_EXTRAORDINARIO_2011-04-01.pdf
- Perry, G. L. W., Richardson, S. J., Harré, N., Hodges, D., Lyver, P. O., Maseyk, F. J. F., Taylor, R., Todd, J. H., Tylianakis, J. M., Yletyinen, J., & Brower, A. (2021). Evaluating the Role of Social Norms in Fostering Pro-Environmental Behaviors. *Frontiers in Environmental Science*, 9, 620125. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2021.620125>
- Priya, A. (2021). Case study methodology of qualitative research: key attributes and navigating the conundrums in its application. *Sociological Bulletin*, 70(1), 94-110. <https://doi.org/10.1177/0038022920970318>
- QGIS Association. (2024). *Laguna de Bacalar* [3.10]. QGIS Geographic Information System. <http://www.qgis.org>
- Renjith, V., Yesodharan, R., Noronha, J. A., Ladd, E., & George, A. (2021). Qualitative methods in health care research. *International Journal of Preventive Medicine*, 12(1), 20. https://doi.org/10.4103/ijpvm.IJPVM_321_19
- Rienschke, M., Castillo, A., Flores-Díaz, A., & Maass, M. (2015). Tourism at Costalegre, Mexico: an ecosystem services-based exploration of current challenges and alternative futures. *Futures*, 66, 70-84. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2014.12.012>
- Rojas, L. A., & Calderón, J. R. (2022). Etapas del proceso de urbanización en la ciudad de Bacalar, Quintana Roo (México). *Quivera Revista de Estudios Territoriales*, 25(1), 5-19. <https://doi.org/10.36677/qret.v25i1.17122>
- Ruan, W. Q., & Deng, F. (2024). Stop unsafe behaviors: matching strategies of social norms and anthropomorphized roles in tourism safety communication. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 60, 177-191. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.07.004>
- Sardianou, E., Kostakis, I., Mitoula, R., Gkaragkani, V., Lalioti, E., & Theodoropoulou, E. (2016). Understanding the entrepreneurs' behavioural intentions towards sustainable tourism: a case study from Greece. *Environment, Development and Sustainability*, 18(3), 857-879. <https://doi.org/10.1007/s10668-015-9681-7>
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H., & Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52(4), 1893-1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>
- Schirpke, U., Scolozzi, R., Kiessling, A., & Tappeiner, U. (2021). Recreational ecosystem services of mountain lakes in the European Alps: preferences, visitor groups and management implications. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 35, 100421. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2021.100421>
- Schneider, C. R., & Van der Linden, S. (2023). Social norms as a powerful lever for motivating pro-climate actions. *One Earth*, 6(4), 346-351. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2023.03.014>
- Secretaría de Economía (SE). (2025). *Data México. Bacalar: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública*. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/bacalar>
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (16 de septiembre de 2023). *Programa Pueblos Mágicos. Para localidades con atributos simbólicos, historias y leyendas, llenos de hechos trascendentes, cotidianidad y un encanto peculiar. ¡Descúbrelas!*. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-pueblos-magicos>
- Secretaría de Turismo (SEDETUR). (14 de marzo de 2024). *Indicadores Caribe Mexicano*. <https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2023.pdf>
- Shulman, H. C., Rodes, N., Davidson, E., Ralston, R., Borgetti, L., & Morr, L. (2017). The state of the field of social norms research. *International Journal of Communication*, 11, 1192-1213. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/6055>
- Sistema de Información Turística de Quintana Roo (SITURQ). (9 de mayo de 2023). *Bacalar Pueblo Mágico*. <https://siturq.gob.mx/pueblo-magico/d8ba4238-a509-11ee-a22f-00224821d409>

- Smulowitz, S. (2017). Sampling, qualitative. En J. Matthes, C. S. Davis & R. F. Potter (eds.), *The international encyclopedia of communication research methods* (pp. 1-9). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781118901731.iecrm0226>
- Sørensen, F., & Grindsted, T. S. (2021). Sustainability approaches and nature tourism development. *Annals of Tourism Research*, 91, 103307. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103307>
- Spears, B. M., Hamilton, D. P., Pan, Y., Zhaosheng, C., & May, L. (2022). Lake management: Is prevention better than cure? *Inland Waters*, 12(1), 173-186. <https://doi.org/10.1080/20442041.2021.1895646>
- Steg, L., & Vlek, C. (2009). Encouraging pro-environmental behaviour: an integrative review and research agenda. *Journal of Environmental Psychology*, 29(3), 309-317. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2008.10.004>
- Sunger, N., Teske, S. S., Nappier, S., & Haas, C. N. (2012). Recreational use assessment of water-based activities, using time-lapse construction cameras. *Journal of Exposure Science & Environmental Epidemiology*, 22(3), 281-290. <https://doi.org/10.1038/jes.2012.4>
- Tung, V. W. S. (2021). Reducing tourist stereotyping: effectiveness of communication messages. *Journal of Travel Research*, 60(2), 281-292. <https://doi.org/10.1177/0047287519900002>
- Ullah, S., Lyu, B., Ahmad, T., Sami, A., & Kukreti, M. (2024). A mediated moderation model of eco-guilt, personal and social norms and religiosity triggering pro-environmental behavior in tourists. *Current Psychology*, 43(8), 6830-6839. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04894-6>
- Van Kleef, G. A., Gelfand, M. J., & Jetten, J. (2019). The dynamic nature of social norms: new perspectives on norm development, impact, violation, and enforcement. *Journal of Experimental Social Psychology*, 84, 103814. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2019.05.002>
- Vermeir, I., De Bock, T., & Van Kenhove, P. (2017). The effectiveness of fear appeals featuring fines versus social disapproval in preventing shoplifting among adolescents. *Psychology & Marketing*, 34(3), 264-274. <https://doi.org/10.1002/mar.20987>
- Wall, G. (2020). From carrying capacity to overtourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 212-215. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2019-0356>
- Wang, X., & Zhang, C. (2020). Contingent effects of social norms on tourists' pro-environmental behaviours: the role of Chinese traditionality. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(10), 1646-1664. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1746795>
- Wasaya, A., Prentice, C., & Hsiao, A. (2024). Norms and consumer behaviors in tourism: a systematic literature review. *Tourism Review*, 79(4), 923-938. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2023-0151>
- Witzling, L., Shaw, B., & Amato, M. S. (2015). Incorporating information exposure into a theory of planned behavior model to enrich understanding of proenvironmental behavior. *Science Communication*, 37(5), 551-574. <https://doi.org/10.1177/1075547015593085>
- Wu, J., Wu, H. C., Hsieh, C. M., & Ramkissoon, H. (2022). Face consciousness, personal norms, and environmentally responsible behavior of Chinese tourists: evidence from a lake tourism site. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 148-158. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.01.010>
- Yamamoto, D., & Torigoe, H. (eds.). (2024). *Everyday life-environmentalism*. Routledge.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: design and methods* (6a edition). SAGE.
- Young, H. P. (2015). The evolution of social norms. *Annual Review of Economics*, 7(1), 359-387. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-080614-115322>
- Zekan, B., Weismayer, C., Gunter, U., Schuh, B., & Sedlacek, S. (2022). Regional sustainability and tourism carrying capacities. *Journal of Cleaner Production*, 339, 130624. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.130624>
- Zhang, W., Liu, Y., Dong, Y., He, W., Yao, S., Xu, Z., & Mu, Y. (2023). How we learn social norms: a three-stage model for social norm learning. *Frontiers in Psychology*, 14, 1153809. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1153809>
- Zhu, P., Chi, X., Ryu, H. B., Ariza-Montes, A., & Han, H. (2022). Traveler pro-social behaviors at heritage tourism sites. *Frontiers in Psychology*, 13, 901530. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.901530>