



INVESTIGACIÓN

Turismo y empleo en la ciudad de Concordia: desafíos y oportunidades para el trabajo decente desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. Período 2023-2025

Salessi, María Lucila*; Asueta, Juan Martín*; Valenzuela, Bárbara*;
Affranchino, Juan Sebastián*

Resumen

El artículo presenta los resultados de una investigación que tuvo por objetivo comprender y analizar los impactos del turismo en el mercado laboral de la ciudad de Concordia, Entre Ríos, desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Como propuesta integral, se seleccionó el Objetivo 8, que aborda tanto el trabajo decente y el crecimiento económico con inclusión social como así también el crecimiento continuo, inclusivo y sostenible, la plena ocupación y el acceso al trabajo digno. En ese sentido, se analizó el impacto del turismo en el mercado laboral de la ciudad de Concordia y cómo la generación de trabajo decente puede estimular el desarrollo económico y el bienestar comunitario. Asimismo, se pretende aportar una reflexión con anclaje territorial sobre la contribución del turismo al logro de los ODS y la Agenda 2030 en la ciudad. Se presentan datos y evidencia empírica sobre la importancia del turismo en la generación de empleo. La metodología incluye una revisión sistemática de la literatura, exposición de antecedentes, análisis documental y técnicas cuantitativas y cualitativas de interpretación y análisis de datos, como encuestas semiestructuradas a referentes del sector. Se utiliza el software Atlas.ti para la interpretación de datos no estándar. Los resultados señalan problemáticas asociadas a variables como la inestabilidad laboral, marcada estacionalidad, insuficiente personal calificado y escasa concientización sobre los ODS y la Agenda 2030.

Palabras clave: turismo; trabajo decente; Objetivos de Desarrollo Sostenible; inclusión; Concordia

Procedencia: Este trabajo se enmarca en el Proyecto de Integralidad de Funciones de la Universidad Nacional de Entre Ríos. Una versión previa ha sido presentada en el Congreso XXI Seminario Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo ANPTUR 2024. Presentado el 20/2/2025, aprobado el 6/10/2025 y publicado el 26/11/2025.

DOI: <https://doi.org/10.33255/3675/2215>

Autorías: * Universidad Nacional de Entre Ríos.

Contacto: lucila.salessi@uner.edu.ar



Tourism and employment in the city of Concordia: challenges and opportunities for decent work from the perspective of the Sustainable Development Goals and the 2030 Agenda. 2023-2025

Abstract

This article aims to understand and analyze the impacts of tourism on the labor market in the city of Concordia, Entre Ríos, from the perspective of the Sustainable Development Goals (SDGs). As a comprehensive research proposal, Goal 8 has been selected, which addresses decent work and economic growth with social inclusion, as well as continuous, inclusive, and sustainable growth, full employment, and access to dignified work. The study seeks to examine the impacts of tourism on the labor market in Concordia and how the generation of decent work can stimulate economic development and community well-being. Additionally, it aims to provide a reflection grounded in the local context on the contribution of tourism to achieving the SDGs and the 2030 Agenda in the city. Empirical data and evidence on the importance of tourism in job creation are presented. The methodology includes a systematic literature review, background analysis, documentary analysis, and quantitative and qualitative techniques for data interpretation and analysis, such as semi-structured surveys with key stakeholders in the sector. The software Atlas.ti is used for the interpretation of non-standard data. The results highlight issues associated with variables such as job instability, marked seasonality, insufficient skilled workforce, and limited awareness of the SDGs and the 2030 Agenda.

Keywords: tourism; decent work; Sustainable Development Goals; inclusion; Concordia

Turismo e emprego na cidade de Concordia: desafios e oportunidades para o trabalho decente na perspectiva dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030. Período 2023-2025

Resumo

O artigo apresenta os resultados de uma pesquisa cujo objetivo foi compreender e analisar os impactos do turismo no mercado de trabalho da cidade de Concordia, Entre Ríos, a partir da perspectiva dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como proposta integral, selecionou-se o Objetivo 8, que aborda tanto o trabalho decente e o crescimento econômico com inclusão social assim como o crescimento contínuo, inclusivo e sustentável, o pleno emprego e o acesso ao trabalho digno. Nesse sentido, analisou-se o impacto do turismo no mercado laboral de Concordia e como a geração de trabalho decente pode estimular o desenvolvimento econômico e o bem-estar comunitário. Além disso, busca-se contribuir com uma reflexão ancorada no território sobre a contribuição do turismo para o alcance dos ODS e da Agenda 2030 na cidade. Apresentam-se dados e evidências empíricas

sobre a importância do turismo na geração de emprego. A metodologia inclui uma revisão sistemática da literatura, apresentação de antecedentes, análise documental e técnicas quantitativas e qualitativas de interpretação e análise de dados, como entrevistas semi-estruturadas com atores do setor. Utiliza-se o software Atlas.ti para a interpretação de dados não estruturados. Os resultados apontam problemáticas associadas a variáveis como a instabilidade laboral, marcada sazonalidade, insuficiência de pessoal qualificado e reduzida conscientização sobre os ODS e a Agenda 2030.

Palavras-chave: turismo; trabalho decente; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; inclusão; Concordia.

1. Introducción

La presente investigación se enmarca en el Proyecto de Integralidad de Funciones «Turismo y Empleo: Una perspectiva desde los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Ciudad de Concordia, Entre Ríos. Año 2023-2024» de la Universidad Nacional de Entre Ríos, cuyo propósito es contribuir al conocimiento sobre la relación entre el turismo, el empleo y el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) n.º 8, «Trabajo decente y crecimiento económico», el cual promueve el crecimiento sostenido, inclusivo y sostenible, así como el empleo pleno, productivo y digno. Desde esta perspectiva, se analizan los efectos del turismo en el mercado laboral de la ciudad de Concordia, con el fin de enriquecer la discusión académica y aportar evidencia relevante para el sector. Este abordaje permite explorar cómo el turismo puede ser un catalizador para el desarrollo económico local, al tiempo que se examinan los desafíos y las oportunidades asociados a la generación de empleo decente en un contexto de vulnerabilidad socioeconómica.

El sector turístico desempeña un rol fundamental en la economía de Concordia, generando empleo e integración comunitaria. No obstante, enfrenta desafíos como la estacionalidad, la escasez de personal calificado y la necesidad de adecuar las normativas laborales a sus prácticas y gestión territorial. En este contexto, es relevante considerar que Concordia ha registrado históricamente altos índices de pobreza. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2024), en el primer semestre de 2024, el 54,8% de la población de Concordia se encontraba en situación de pobreza, mientras que el 19,9% estaba por debajo de la línea de indigencia. Estos valores posicionan a la ciudad entre las más afectadas del país en términos de vulnerabilidad socioeconómica. Asimismo, el INDEC (2024) señala que aunque Concordia ha mostrado leves mejoras en comparación con períodos anteriores, sigue ocupando un lugar destacado en el ranking de ciudades con mayores índices de pobreza en Argentina. Dada esta realidad, la investigación se justifica por la necesidad de identificar y analizar los desafíos que enfrenta el sector turístico en un contexto de alta vulnerabilidad social, así como de presentar evidencia empírica que coadyuve a la discusión y el debate sobre el trabajo digno y decente en el territorio.

Un turismo responsable y sostenible puede contribuir a la reducción de la pobreza y a la inclusión social, promoviendo empleo de calidad y desarrollo económico en concordancia con los principios de la Agenda 2030. Esta investigación realiza una reflexión con anclaje territorial sobre el impacto del turismo en el mercado laboral de Concordia y presenta datos disponibles sobre la

generación de empleo en la economía local durante el período 2023-2025. De este modo, se propone abordar de manera integral los desafíos laborales en el sector turístico de Concordia y su región circundante, en línea con el ODS 8. Para ello, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son los principales desafíos laborales que enfrentan los establecimientos turísticos en Concordia y cómo afectan estos en la generación de empleo decente y sostenible? ¿De qué manera la estacionalidad del turismo en Concordia influye en la estabilidad laboral y las condiciones de trabajo en el sector hotelero-gastronómico? ¿Qué programas de capacitación y formación se implementan y cómo contribuyen a mejorar la calidad del empleo y la profesionalización del sector? ¿Cuáles son las habilidades y competencias más relevantes que deben desarrollar los trabajadores del sector turístico en Concordia para enfrentar los desafíos actuales y futuros? ¿Qué acciones y políticas se implementan en pos de alinear la actividad turística con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 y cómo pueden mejorarse?

En correspondencia con lo expuesto, la investigación asume como eje la interrogación por las implicaciones del turismo en la generación de empleo decente e inclusión social en la ciudad de Concordia, aunado a la necesidad de examinar en qué medida el sector turístico local contribuye, efectivamente, al desarrollo económico territorial. Por añadidura, se procura problematizar la calidad y estabilidad de las condiciones laborales, atendiendo tanto al plano material de las relaciones de trabajo como al reconocimiento de las competencias requeridas para la mejora del servicio y la profesionalización de los perfiles ocupacionales vinculados al turismo. A la luz del Objetivo de Desarrollo Sostenible n.º 8, se indaga asimismo en el grado de apropiación conceptual del «trabajo decente» entre los distintos actores, toda vez que dicha noción se encuentra estrechamente articulada con la sostenibilidad del sector y con la posibilidad de generar procesos de inclusión y desarrollo que trasciendan lo meramente cuantitativo.

2. Problemáticas inherentes al turismo sustentable

2.1. Estado del arte

En el contexto actual, marcado por la innovación tecnológica, la dinámica global y los desafíos ambientales y socioeconómicos, el turismo sostenible se consolida como una actividad clave que beneficia a las comunidades locales y genera un efecto regenerativo y multiplicador en las economías regionales. Según la Organización Mundial del Turismo¹ (OMT), «El turismo, si se planifica y se gestiona con responsabilidad, ha demostrado su capacidad de contribuir

a la creación de empleo, promover una integración social inclusiva, proteger el patrimonio natural y cultural, conservar la biodiversidad, generar medios de vida sostenibles y mejorar el bienestar de las personas» (OMT, s.f., párr. 6). Este enfoque integral busca construir ecosistemas auténticos que integren a las comunidades anfitrionas y a los turistas.

El desarrollo sostenible, por su parte, implica acciones en el presente que proyectan un futuro más equitativo y resiliente. Como señala la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) en su Agenda 2030, este concepto se basa en garantizar el acceso a empleos dignos, servicios de salud y educación de calidad, así como en implementar políticas públicas que eliminen la discriminación y reduzcan las desigualdades. En este sentido, el turismo se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el ODS 8, que busca promover el crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y el trabajo decente para todos (ONU, 2015).

El turismo ha demostrado un crecimiento sostenido, superando incluso fenómenos coyunturales, y se ha consolidado como un generador de empleo y proveedor de divisas para las economías nacionales (Granados Maguiño, 2010). En Concordia, por ejemplo, la diversidad de atractivos turísticos, actividades lúdicas, deportivas y festividades programadas a lo largo del año contribuyen de manera significativa al ingreso de turistas y visitantes.

Al explorar antecedentes sobre la relación entre turismo, empleo y el ODS 8, se identificaron estudios que coinciden con los objetivos de esta investigación. Además, se amplió la revisión bibliográfica y se incluyeron investigaciones de otras regiones geográficas que comparten características similares, lo cual enriquece la discusión teórica y orienta el desarrollo de la presente investigación.

A nivel internacional, el estudio de Santos (2023) evalúa la sostenibilidad social en el sector turístico portugués, analizando la implementación de objetivos sociales por parte de las empresas, como las condiciones laborales, la salud y seguridad, la diversidad, los derechos humanos y el compromiso comunitario. La autora concluye que la sostenibilidad social está estrechamente vinculada al concepto de trabajo decente, el cual enfatiza la importancia de empleos productivos con ingresos justos, entornos laborales seguros y oportunidades de desarrollo personal. No obstante, advierte que el sector turístico tiende a generar empleos informales, con bajos salarios, largas jornadas y discriminación de género, lo cual representa un desafío para la sostenibilidad social en este ámbito.

A nivel regional, el trabajo de Castro Iturralde (2019) analiza cómo el turismo puede contribuir al ODS 8 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

El estudio destaca que, aunque Argentina y la CABA cuentan con políticas públicas alineadas con las metas del ODS 8, su efectividad se ve afectada por factores externos como crisis socioeconómicas, inflación y decisiones políticas. Así, se subraya la necesidad de garantizar empleos formales y mejorar las condiciones laborales, considerando la estacionalidad del turismo y las fluctuaciones de la economía nacional. En línea con estos hallazgos, Garazi (2018) profundiza en las condiciones laborales del sector hotelero de Mar del Plata durante la segunda mitad del siglo XX. Su investigación revela la precariedad laboral predominante, caracterizada por empleos estacionales, bajos salarios y jornadas extensas, así como una marcada división sexual del trabajo, donde las mujeres se concentraban en roles de servicio y atención al cliente, mientras los hombres ocupaban posiciones de mayor jerarquía. Garazi destaca la importancia del trabajo emocional y las habilidades relacionales en este sector, dado que los empleados deben gestionar sus emociones para satisfacer las demandas de los turistas.

Por otra parte, Scollo (2023) señala que la pandemia no sólo profundizó las problemáticas preexistentes en el empleo turístico, sino que también evidenció sus deficiencias estructurales. La irregularidad de las jornadas laborales, los bajos salarios y la escasa movilidad ascendente han provocado que muchos trabajadores despedidos durante la crisis sanitaria no deseen reincorporarse al sector. Asimismo, la falta de personal ha incrementado la carga laboral de los empleados actuales, generando mayor insatisfacción. En este contexto, la reputación del turismo como empleador ha sufrido un deterioro significativo, dificultando tanto la contratación como la retención de talento. Este problema se acentúa en América Latina debido a la alta informalidad laboral, que priva a los trabajadores de derechos fundamentales, como licencias por enfermedad o maternidad, y los expone a mayores riesgos ocupacionales (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023). De igual modo, Scollo (2023) destaca que el sector enfrenta nuevos desafíos vinculados a la automatización y digitalización. Desde esta perspectiva, Binggeli et al. (2023) argumentan que estas tecnologías deben ser consideradas oportunidades para optimizar la eficiencia operativa y reducir la presión sobre el personal. La implementación de herramientas tecnológicas en tareas repetitivas permite que los trabajadores se enfoquen en funciones de mayor valor agregado, mejorando tanto la productividad como la experiencia del cliente. En este sentido, Crowley et al. (2023) señalan que los aeropuertos han avanzado en la adopción tecnológica para enfrentar los desafíos laborales, mientras que el sector hotelero muestra un progreso más lento. No obstante, se prevé que herramientas como la inteligencia artificial y las plataformas en la nube desempeñen un rol clave

en la sostenibilidad del empleo en el sector turístico. En esta misma línea de análisis, Scollo (2023) subraya la necesidad de implementar políticas que mejoren las condiciones laborales en el turismo y cita las propuestas de la OIT (2023), entre las que se cuentan la formalización del empleo, la promoción de salarios dignos, la reducción de la brecha de género y el fortalecimiento de competencias a lo largo de la vida laboral. En síntesis, el autor concluye que, para lograr una recuperación sostenible, el sector turístico debe abordar los problemas históricos de precariedad, adoptar tecnologías emergentes y promover políticas que mejoren la calidad del empleo. Sin estas medidas, la industria corre el riesgo de limitar su crecimiento y perpetuar desafíos estructurales en el proceso de reconstrucción pospandemia.

Por todo ello, se observa potencial para generar oportunidades laborales para la comunidad concordiente y su región, enmarcadas en un sector en constante cambio y performatividad como el turismo, generando conciencia socioeconómica y ambiental que contribuya al cumplimiento y consecución del desarrollo sostenible y regenerativo.

2.2. Turismo, empleo y Agenda 2030

En septiembre de 2015, durante la 70ª Sesión de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 193 jefes de Estado y de Gobierno aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Este plan de acción global establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, con el propósito de erradicar la pobreza y el hambre, fortalecer la paz universal, proteger el planeta y garantizar que nadie se quede atrás. La Agenda 2030 promueve medidas transformativas que reconducen al mundo hacia la sostenibilidad y la resiliencia, integrando dimensiones económicas, sociales y ambientales (Naciones Unidas, 2015).

Todos los países adherentes se comprometieron a incluir esta estrategia en sus plataformas de gobierno, reconociendo los retos y desafíos que implica su implementación. En este contexto, el turismo ya había sido identificado por la ONU como uno de los diez sectores clave para impulsar la transición hacia una economía verde. Según el documento final de la Conferencia de Río+20, el turismo puede hacer «una contribución significativa a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, tiene estrechos vínculos con otros sectores y puede crear puestos de trabajo dignos y generar oportunidades comerciales» (Naciones Unidas, 2012, p. 28).

El ODS 8, que constituye el hilo conductor de esta investigación, promueve entre sus ejes políticas encaminadas a fomentar un turismo sostenible que genere empleo y valore la cultura y los productos locales. Este objetivo puede

vincularse y entenderse en el contexto de un sector turístico capaz de crear empleos, considerando que, según ONU Turismo, uno de cada once empleos a nivel mundial es generado por este sector (ONU Turismo, s.f.). Ushakova (2022) destaca que el ODS 8 es fundamental para fomentar el acceso al empleo, vinculado a metas como la promoción del trabajo decente, la inclusión de sectores vulnerables y el fortalecimiento de la economía a través del turismo sostenible. En particular, la meta 8.9 resalta la importancia de integrar políticas que impulsen un turismo responsable capaz de producir empleo y preservar la cultura y los productos locales. Esta perspectiva es fundamental para regiones como Concordia, donde esta actividad puede actuar como un catalizador para la generación de oportunidades laborales y la cohesión social.

Winchenbach et al. (2021) enfatizan que el turismo puede ser una plataforma para promover el trabajo decente y la dignidad laboral, elementos fundamentales del mencionado objetivo. Los autores argumentan que la calidad del empleo en el sector turístico no sólo depende de la creación de puestos de trabajo, sino también de la integración de valores como la equidad, el respeto y la participación de los trabajadores en decisiones clave. Este enfoque integral aborda tanto los aspectos individuales como organizacionales y sociales del trabajo digno, subrayando su relevancia en contextos de desarrollo sostenible.

Gutiérrez Goiria y Herrera (2021) analizan los desafíos inherentes al crecimiento económico dentro de la Agenda 2030, enfatizando las tensiones entre las metas económicas y los objetivos ambientales. Argumentan que el ODS 8, al vincular empleo y crecimiento económico, debe superar las barreras estructurales que perpetúan desigualdades y problemas de sostenibilidad ambiental.

Llanes Chiquini et al. (2022) resaltan la relevancia de las micro y pequeñas empresas como generadoras de empleo y dinamizadoras del desarrollo local. No obstante, subrayan que estas organizaciones enfrentan limitaciones significativas en términos de planificación estratégica, lo que afecta su capacidad para adoptar prácticas sostenibles y resilientes. Esta discusión es particularmente relevante para el caso de Concordia, donde la actividad turística tiene el potencial de convertirse en un motor de desarrollo económico siempre que se fortalezcan las capacidades locales y se fomente la formalización laboral en el sector.

El concepto de empleo sostenible emerge como un pilar que integra aspectos sociales, económicos y ambientales en la gestión del mercado laboral. Aquino Espinosa Reyes et al. (2023) destacan que la sostenibilidad laboral no sólo abarca la creación de empleos, sino que también exige condiciones laborales dignas, acceso a derechos fundamentales y formación continua

para los trabajadores. Estas herramientas son esenciales para fortalecer la competitividad de las organizaciones en un entorno global cambiante.

Puede afirmarse que el turismo sostenible se establece como una estrategia integral que aspira a maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales tanto para las comunidades locales como para los visitantes, al mismo tiempo que minimiza los impactos negativos asociados. Esta perspectiva reconoce el poder transformador del turismo en los ámbitos culturales, sociales y medioambientales, más allá de la mera transacción económica. En su esencia, el turismo sostenible valora la diversidad cultural y natural de un destino, promoviendo el bienestar de las comunidades locales a través de la generación de empleo digno, la mejora de infraestructuras y servicios públicos y el fomento de habilidades y capacidades locales.

El concepto de trabajo decente refleja las aspiraciones de las personas en su trayectoria laboral. Implica acceso a un empleo que ofrezca un ingreso adecuado, condiciones laborales seguras y protección social universal. También incluye la posibilidad de crecimiento personal, integración social, libertad para expresar ideas, organizarse y participar en decisiones que influyen en sus vidas, además de garantizar igualdad de oportunidades y trato equitativo para hombres y mujeres (OIT, s.f. párr. 1). De esta manera, la educación, la capacitación y la formación académico-profesional de las personas vinculadas al sector turístico son decisivas para que este prospere y genere fuentes genuinas de empleo. El turismo puede proporcionar incentivos para invertir en educación y formación, coadyuvando a la movilidad laboral a través de acuerdos transfronterizos en materia de cualificación, normas y certificaciones. De esta manera, se beneficia a colectivos vulnerables como jóvenes, mujeres y ancianos, promoviendo la integración, los valores de tolerancia y la paz mundial. El crecimiento con inclusión debe estar en el centro del desarrollo turístico.

Por último, el turismo sostenible emerge como un motor clave para alcanzar varios objetivos relacionados con el desarrollo económico y el bienestar laboral. Con el potencial de generar empleo decente y productivo en diversas áreas vinculadas al turismo, desde la prestación de servicios de hospitalidad hasta la gestión integral y participativa de destinos, esta forma de turismo no sólo promueve el crecimiento económico, sino que también fomenta la inclusión social, la equidad laboral y el desarrollo de capacidades locales. En este marco, el turismo sostenible se alinea estrechamente con el ODS 8, que busca promover políticas orientadas al pleno empleo productivo y el trabajo decente para todos (Naciones Unidas, s.f.; párr. 2).

3. Metodología

El diseño metodológico del presente estudio es de carácter descriptivo y transversal, con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura y construcción de antecedentes de fuentes primarias y secundarias para contextualizar la investigación. Desde el enfoque cuantitativo, se midieron variables y se recopilaron datos a través de instrumentos de recolección de la información como cuestionarios semiestructurados (Fassio, 2016). A continuación, se realizó un análisis estadístico para lectura e interpretación de datos. En cuanto al enfoque cualitativo, se utilizó el software de análisis de datos no estructurados ATLAS.ti. A través de un proceso de codificación abierta, se identificaron categorías emergentes relacionadas con condiciones laborales, formación, sostenibilidad, equidad, inclusión y desarrollo profesional. El material analizado incluyó transcripciones de talleres participativos y respuestas abiertas de estudiantes de la Licenciatura en Turismo. La codificación permitió agrupar y sistematizar los contenidos, lo que facilitó el análisis temático y la visualización de patrones. Dado que ATLAS.ti presenta limitaciones para exportar visualizaciones personalizadas, los datos codificados fueron trasladados al programa Excel para construir gráficos tipo mapa de árbol (Figuras 13 y 14), que reflejan la frecuencia relativa de las categorías identificadas.

Como se mencionó, los datos se recolectaron mediante cuestionarios digitales enviados a integrantes y representantes de asociaciones, cámaras gremiales e instituciones académicas. Estas organizaciones actuaron como canales de distribución, pero las unidades de análisis de esta investigación son las personas que respondieron, ya que sobre ellas se predicen las observaciones y conclusiones del estudio (Fassio, 2016, pp. 71-72).

En una primera etapa, se realizó un diagnóstico exploratorio del sector turístico, identificando problemáticas laborales emergentes. Se aplicó un cuestionario virtual a los socios, gerentes y directivos de la Asociación Hotelera de Concordia y la Región (AHGC), y se analizaron las respuestas con técnicas de codificación básica en categorías como desafíos laborales, estacionalidad, capacitación y áreas de mejora. En una segunda etapa, se diseñaron instrumentos adicionales dirigidos a trabajadores afiliados a la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos (UTHGRA) y directivos, profundizando en dimensiones como condiciones laborales, capacitación, remuneración y ODS 8 («Trabajo decente y crecimiento económico»). Por último, se distribuyeron dos cuestionarios a estudiantes de la FCAD UNER asociados al proyecto de investigación de referencia y a participantes de la Jornada Taller sobre Turismo y

Empleo 2024, con el objetivo de ampliar la perspectiva y enriquecer el análisis y discusión de las problemáticas identificadas en el sector.

Los resultados obtenidos del trabajo empírico se presentaron mediante tablas y figuras, lo que facilita la visualización de tendencias y patrones. La Tabla 1 resume el diseño metodológico propuesto integrando los aspectos mencionados *ut supra*.

Tabla 1. Diseño metodológico propuesto según datos de la investigación

Técnicas de selección de la información	Se realizaron encuestas semiestructuradas a miembros de la Comisión Directiva de la Asociación Hotelera de Concordia y la Región AHGC, estudiantes de turismo de la FCAD UNER, participantes de la Jornada Taller de Turismo y Empleo y a trabajadores de establecimientos adheridos a la AHGC. Este instrumento se administró de manera virtual utilizando la plataforma Google Forms.
Enfoque y análisis cuantitativo estándar	Se utilizó una técnica de codificación básica para categorizar y cuantificar las respuestas obtenidas en las encuestas. Esta consiste en asignar códigos a las respuestas según categorías predefinidas, como desafíos laborales, impacto de la estacionalidad, áreas de capacitación, habilidades y competencias destacadas, áreas de mejora, entre otros.
Presentación y comunicación de los resultados/hallazgos	Se utilizaron figuras de visualización (circulares y de barras agrupadas) a fin de presentar los resultados de manera clara y concisa.

Fuente: Elaborado a partir de Fassio (2016).

4. Resultados y discusión

Con el fin de sentar las bases de esta investigación, se llevó a cabo una exploración sobre la interrelación entre el turismo y el empleo en la ciudad a través de una breve encuesta dirigida a los miembros de la Comisión Directiva de la Asociación Hotelera Gastronómica de Concordia y región (AHGC). Los objetivos de esta primera fase exploratoria fueron: (a) identificar las percepciones de los actores clave sobre la contribución del turismo a la generación de empleo en la región y (b) explorar los principales desafíos y oportunidades en términos de empleo en el sector.

La encuesta realizada a miembros directivos de la AHGC permitió identificar tres problemáticas centrales en el sector turístico de Concordia: la escasez de personal calificado, la estacionalidad y la necesidad de una legislación laboral más acorde a las particularidades del sector. En lo referente a la estacionalidad, se evidenció que quienes la experimentan directamente consideran que la normativa vigente, como la Ley de Contrato de Trabajo n.º 20.744, dificulta la estabilidad laboral, lo que sugiere la necesidad de su revisión.

En cuanto a la capacitación del personal, se observó una diversidad de enfoques. Mientras algunos establecimientos optan por programas externos brindados por entidades como FEHGRA y AHGC, otros desarrollan capacitaciones internas adaptadas a sus necesidades específicas. Se destacó la importancia de mejorar habilidades en atención al cliente, calidad del servicio y conocimientos técnicos, así como la necesidad de formación continua en ventas y marketing. Sin embargo, la oferta actual no cubre completamente las demandas del sector, por lo que se requiere una mayor alineación con el mercado laboral y un enfoque más práctico. Respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los encuestados mostraron un bajo nivel de conocimiento y aplicación en el sector turístico local, lo que resalta la necesidad de fortalecer su difusión e implementación. En general, los hallazgos de la encuesta evidencian la importancia de mejorar la capacitación, actualizar la legislación laboral y promover la sostenibilidad en el sector.

El cuestionario para trabajadores de Empresas Hoteleras Gastronómicas fue aplicado a una muestra de 84 empleados del sector en Concordia, con el objetivo de obtener datos relevantes sobre sus condiciones laborales. El estudio, basado en una muestra no probabilística disponible (Fassio, 2016), permitió un análisis estadístico de aspectos como experiencia laboral, condiciones de empleo, capacitación y políticas de igualdad. Los resultados revelan que el 63,1% de la fuerza laboral en el sector turístico está compuesta por mujeres (ver Figura 1). Este predominio femenino evidencia la relevancia del sector como fuente de empleo para ellas, pero también la necesidad de examinar las condiciones de equidad, remuneración y promoción profesional.

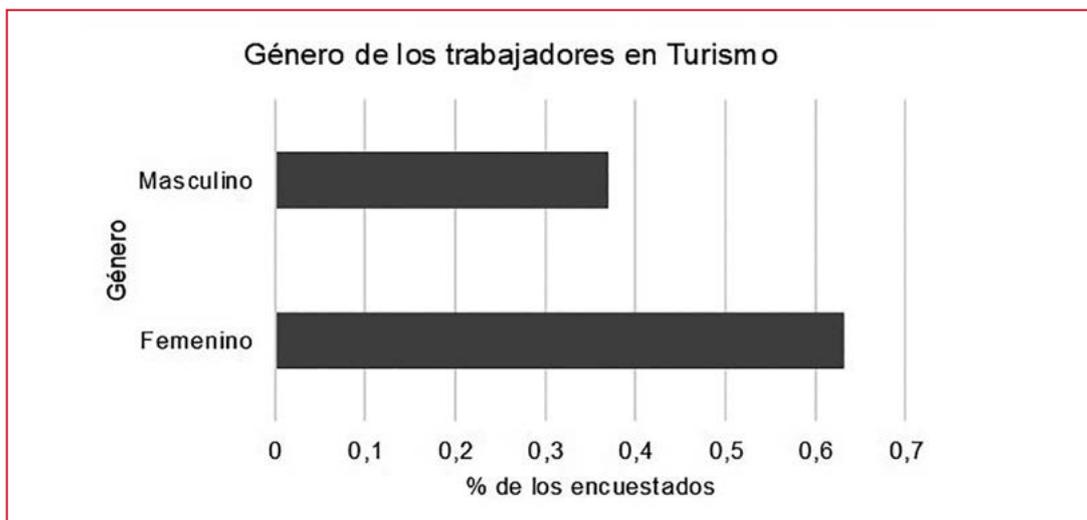


Figura 1. Género de los trabajadores de turismo

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Los datos presentados en la Figura 2 muestran que el 7,14% de los trabajadores de entre veinte y cincuenta años se encuentra en situación de informalidad laboral, categoría que en este estudio se considera como indicador de precariedad al implicar la ausencia de una relación formal de dependencia. Asimismo, en línea con el gráfico precedente, se observa una brecha de género en la formalidad: el 55,95% de las mujeres y sólo el 30,95% de los varones encuestados declararon estar bajo una relación de dependencia. Estos datos subrayan la necesidad de implementar políticas públicas orientadas a la formalización del empleo y a la reducción de las desigualdades de género en el sector.

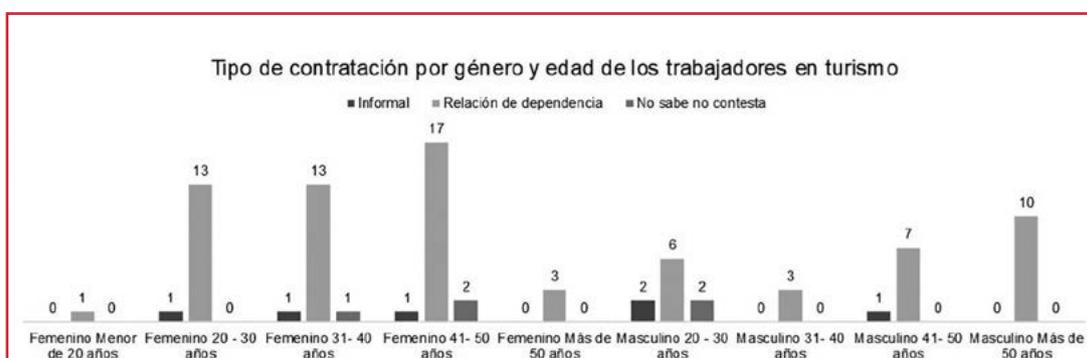


Figura 2. Tipo de contratación por género y edad de los trabajadores de turismo

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

El análisis de los datos representados en la Figura 3 revela una concentración del nivel educativo máximo alcanzado por los trabajadores del sector turístico en la educación secundaria completa, representando el 39,3% del total. No obstante, se identifica una proporción considerable (17,9%) de trabajadores con estudios universitarios, particularmente en el rango etario de veinte a cincuenta años.



Figura 3. Nivel educativo máximo alcanzado por rango de edad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

En referencia a la categoría «capacitación y formación», los datos de la Figura 4 muestran que, si bien un 42% ha recibido entrenamiento en el puesto de trabajo y un 52% ha participado en cursos de formación específicos, una proporción significativa no ha accedido a estas instancias (54% y 43%, respectivamente). La participación en programas de desarrollo personal o profesional es aún más baja, con sólo un 23% de respuestas afirmativas. Estos datos reflejan una posible brecha en el acceso a instancias formativas. Si bien no se identifican en esta encuesta las causas específicas de esta situación, podrían vincularse con factores como la falta de oferta por parte de los empleadores, limitaciones económicas o falta de información. Esta situación podría impactar negativamente en el desarrollo profesional del personal y en la calidad del servicio en el sector.

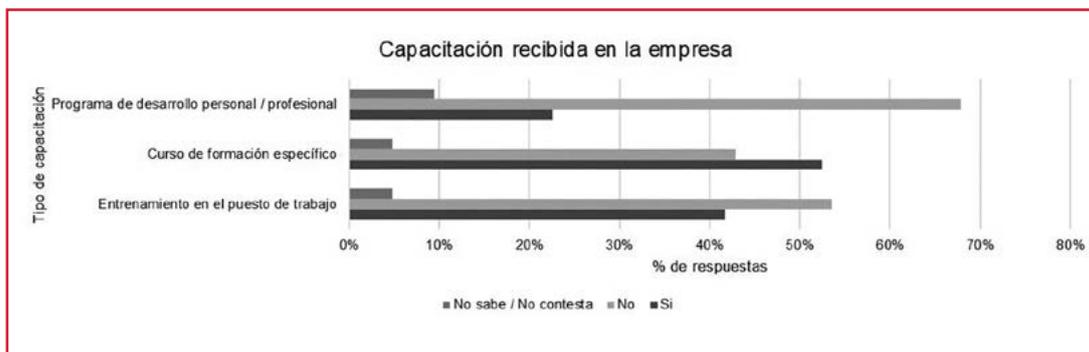


Figura 4. Capacitación recibida en la empresa

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Los resultados de la encuesta permiten llevar a cabo un análisis e interpretación de la categoría estabilidad laboral y condiciones de trabajo percibidas en este sector, atendiendo al objetivo específico n.º 2. El análisis de la Figura 5 revela una distribución asimétrica en la estructura ocupacional, con una preponderancia de roles operativos (90,5%) y una minoría en puestos directivos (9,5%). Esta disparidad podría estar relacionada con factores como la escasez de programas de formación y desarrollo, la falta de claridad en las trayectorias profesionales y la rigidez de las estructuras organizacionales. En cuanto a las prácticas de seguridad e higiene, se observa una implementación generalizada de protocolos en las empresas encuestadas, con tasas superiores al 60% en la mayoría de las localidades. Sin embargo, existen disparidades significativas entre ellas, siendo Gualaguaychú y Concordia las que presentan los mayores porcentajes de implementación (75% y 70%, respectivamente).

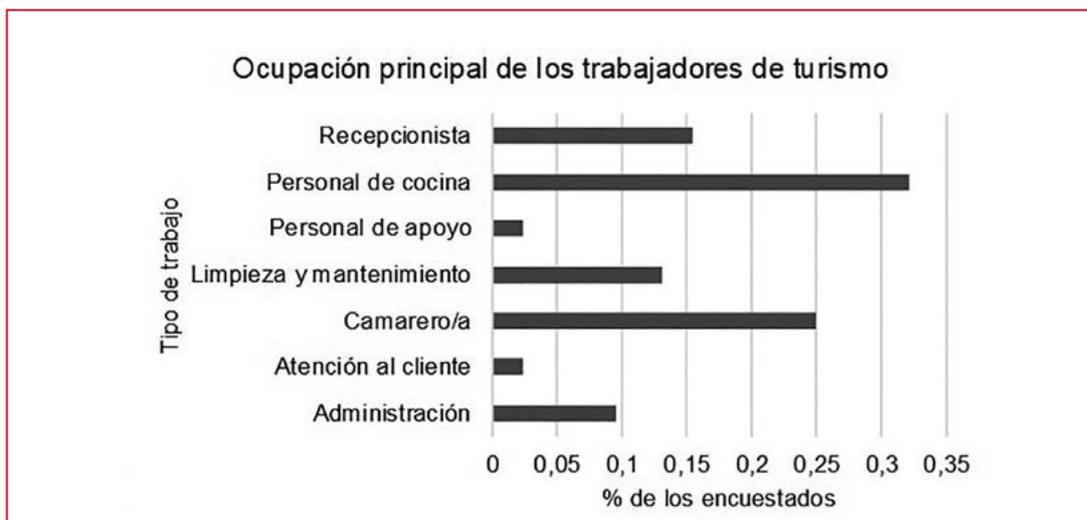


Figura 5. Ocupación principal de los trabajadores de turismo

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

En relación con las condiciones salariales, la Figura 6 evidencia una marcada desigualdad. Si bien más del 50% de los trabajadores operativos perciben salarios según convenio, se observa una brecha salarial significativa en los niveles directivos. Además, un porcentaje considerable de trabajadores operativos (27%) percibe remuneraciones inferiores al mínimo convenido.

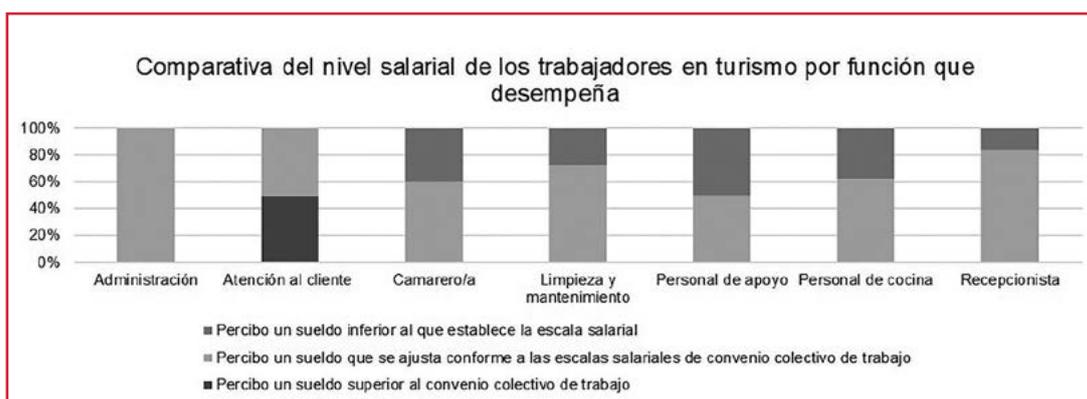


Figura 6. Comparativa del nivel salarial de los trabajadores en turismo por función que desempeña

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

En cuanto al acceso a beneficios laborales, la gran mayoría de los encuestados (87 %) afirma recibir aportes jubilatorios, mientras que una minoría (11 %) declara no recibirlos y un pequeño porcentaje (2 %) no sabe o no contesta. En relación con la cobertura de accidentes y obra social, también se observa un alto nivel de acceso, con un 88 % y 79 %, respectivamente, que afirman tener cobertura. Sin embargo, un 11 % y 15 %, respectivamente, no cuentan con esta cobertura, y un pequeño porcentaje no sabe o no contesta. La cobertura por licencias presenta el nivel más bajo de acceso, con un 73 % de los encuestados que afirman tenerla, mientras que un 15 % declara no tenerla y un 12 % no sabe o no contesta. Estos datos sugieren que, si bien la mayoría de los trabajadores del sector turístico accede a beneficios laborales básicos, aún existen brechas en la cobertura, en especial en lo que respecta a la cobertura por licencias (ver Figura 7).

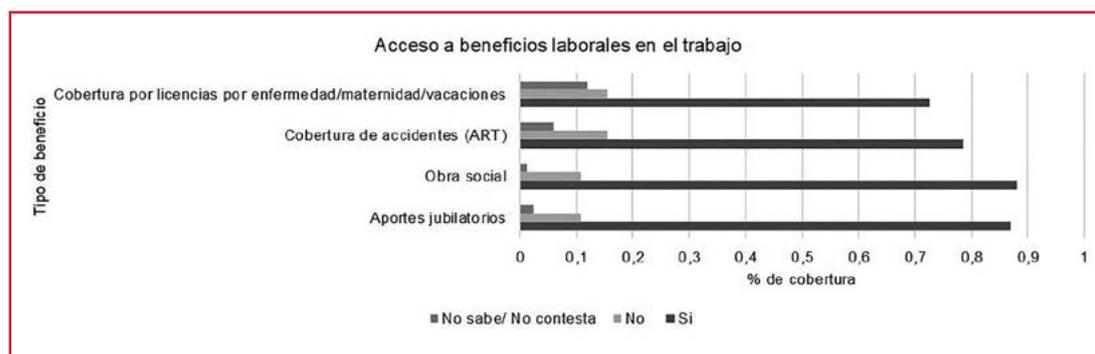


Figura 7. Acceso a beneficios laborales en el trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Los datos presentados en la Figura 8 reflejan la implementación de dos tipos de políticas laborales en un determinado contexto. En primer lugar, la política de igualdad de género cuenta con una alta implementación, con un 74 % de respuestas positivas, mientras que un 12 % indica que no se ha implementado y un 14 % no sabe o no contesta. En contraste, la política contra la explotación y/o acoso laboral muestra una menor adopción, con sólo un 31 % de respuestas afirmativas, frente a un 38 % que señala su inexistencia y un 31 % que no tiene información al respecto. Estos resultados evidencian una mayor preocupación y compromiso con la equidad de género en comparación con la lucha contra la explotación y el acoso laboral, lo que sugiere la necesidad de reforzar las iniciativas en este último ámbito.

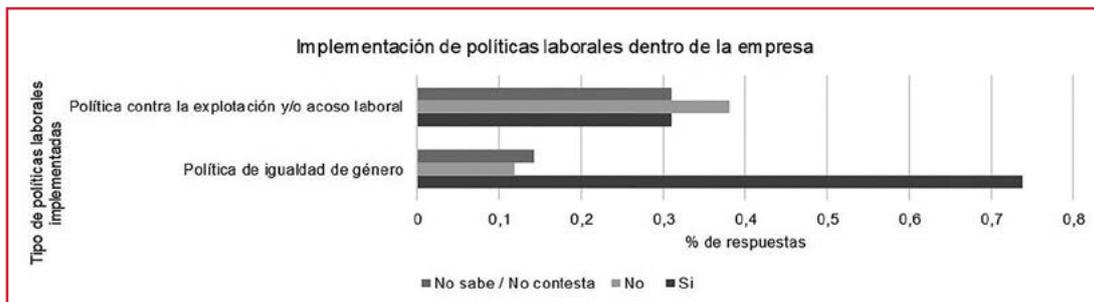


Figura 8. Implementación de políticas laborales dentro de la empresa

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Como complemento a la discusión y con el objetivo de profundizar en el objeto de estudio, en el segundo semestre de 2024 se llevaron a cabo dos encuestas por el mismo grupo de investigadores a fin de analizar la percepción sobre la calidad del empleo en el sector turístico de Concordia. La primera encuesta estuvo dirigida a estudiantes de turismo de la Facultad de Ciencias de la Administración (FCAD), mientras que la segunda se realizó entre los participantes de la jornada Turismo y Empleo –organizado en colaboración con la Asociación Hotelera y Gastronómica, se llevó a cabo en agosto de 2024–. Durante esta jornada taller, distintos actores del sector se reunieron para analizar desafíos y oportunidades, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Mediante un enfoque participativo, se promovió el diálogo y la generación de propuestas para fortalecer la relación entre turismo y empleo en la región. El evento se estructuró en cinco grupos de trabajo, cada uno enfocado en un eje temático específico. El primer grupo analizó el impacto económico del turismo, destacando su contribución al Producto Bruto Interno (PBI) y la generación de empleo, pero también señalando brechas en comparación con los niveles prepandemia. Como respuesta, se propusieron estrategias como la diversificación de la oferta turística, la promoción de la cultura local y la desestacionalización. El segundo grupo discutió la importancia de la capacitación y la profesionalización del sector, con énfasis en la necesidad de mejorar las condiciones laborales y fortalecer la vinculación con instituciones educativas. El tercer grupo abordó la precariedad laboral y la escasez de oportunidades para jóvenes y graduados, y propuso programas de mentoría y espacios para experiencias prácticas. El cuarto grupo debatió sobre la percepción de Concordia como destino turístico y sugirió la creación de nuevas rutas y la simplificación de trámites administrativos. Por último, el quinto grupo destacó

la importancia de la innovación, la inclusión y la participación comunitaria en el desarrollo turístico. A continuación, se presentan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los participantes del taller y a los alumnos de la Licenciatura en Turismo.

Los datos obtenidos reflejan la percepción sobre el rol del turismo como generador de empleo en Concordia, comparando la opinión de los estudiantes de la FCAD UNER con la de los participantes de la jornada Turismo y Empleo (ver Figura 9). En términos generales, los estudiantes tienen una visión más positiva respecto al impacto del turismo en la creación de empleo, ya que el 48% considera que este sector ha sido un motor clave en la generación de puestos de trabajo, mientras que sólo el 15% de los participantes del taller comparte esta percepción. Por otro lado, el 50% de los participantes del taller opina que el turismo ha contribuido de manera moderada al empleo, es decir que, aunque ha generado oportunidades laborales, no constituye la principal fuente de trabajo en la ciudad. Esta opinión es compartida por el 23% de los estudiantes encuestados. Además, un 27% de los participantes del taller percibe que el impacto del turismo en el empleo es limitado, en comparación con sólo un 7% de los estudiantes. Asimismo, el 16% de los estudiantes considera que el turismo ha tenido un impacto insignificante en la generación de empleo, frente a un 8% de los participantes del taller. Por último, el 5% de los estudiantes indicó que no sabe o no responde, mientras que todos los participantes del taller emitieron una opinión.

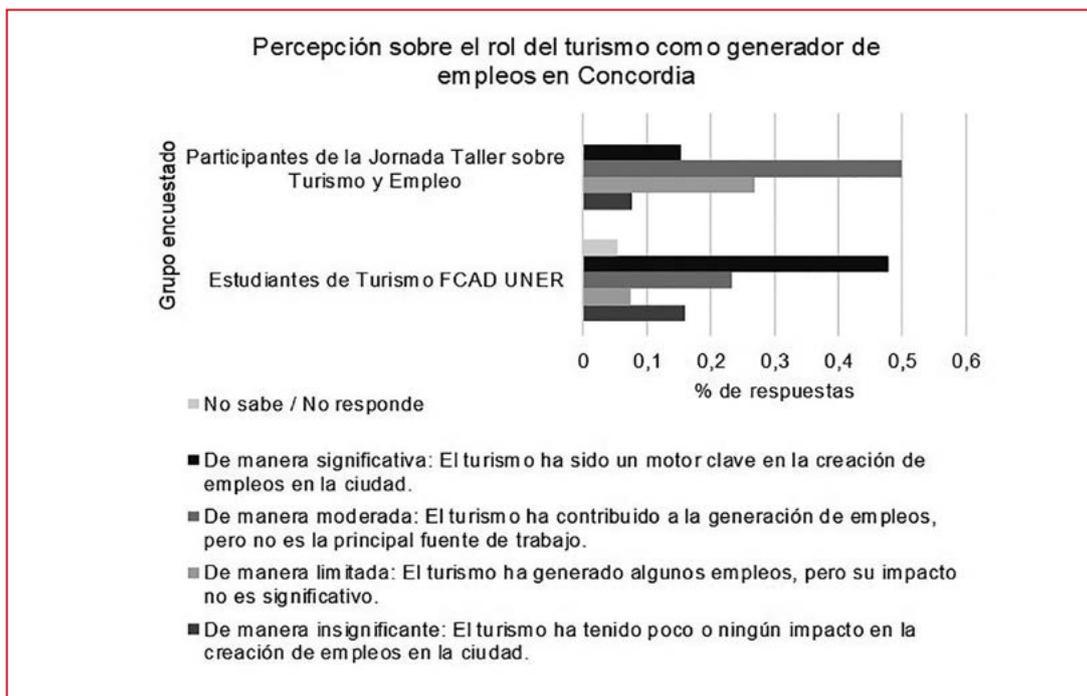


Figura 9. Percepción sobre el rol del turismo como generador de empleos en Concordia

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Al comparar la opinión de los estudiantes de la FCAD UNER con la de los participantes de la jornada Turismo y Empleo sobre la percepción en cuanto al rol del turismo en la inclusión laboral en Concordia surgió que la mayoría de los encuestados considera que el turismo contribuye en alguna medida a la inclusión laboral, aunque existen diferencias en la magnitud de esta percepción entre los dos grupos. En cuanto a una valoración positiva, el 9,57% de los estudiantes y el 15,4% de los participantes del taller consideran que el turismo favorece en gran medida la inclusión laboral. Sin embargo, la percepción de que el turismo contribuye en cierta medida es mayor entre los estudiantes (38,3%) que entre los participantes del taller (23,1%). Por otro lado, una parte significativa de los encuestados considera que el impacto del turismo en la inclusión laboral es limitado. El 35,11% de los estudiantes y el 46,2% de los participantes del taller creen que el turismo contribuye en poca medida a la inclusión. Además, el 7,45% de los estudiantes y el 11,5% de los participantes sostienen que el turismo no ofrece oportunidades laborales inclusivas. Por último, un 9,57% de los estudiantes manifestó no tener una opinión al respecto, mientras que sólo un 3,8% de los participantes del taller eligió la opción No sabe/No responde (ver Figura 10).

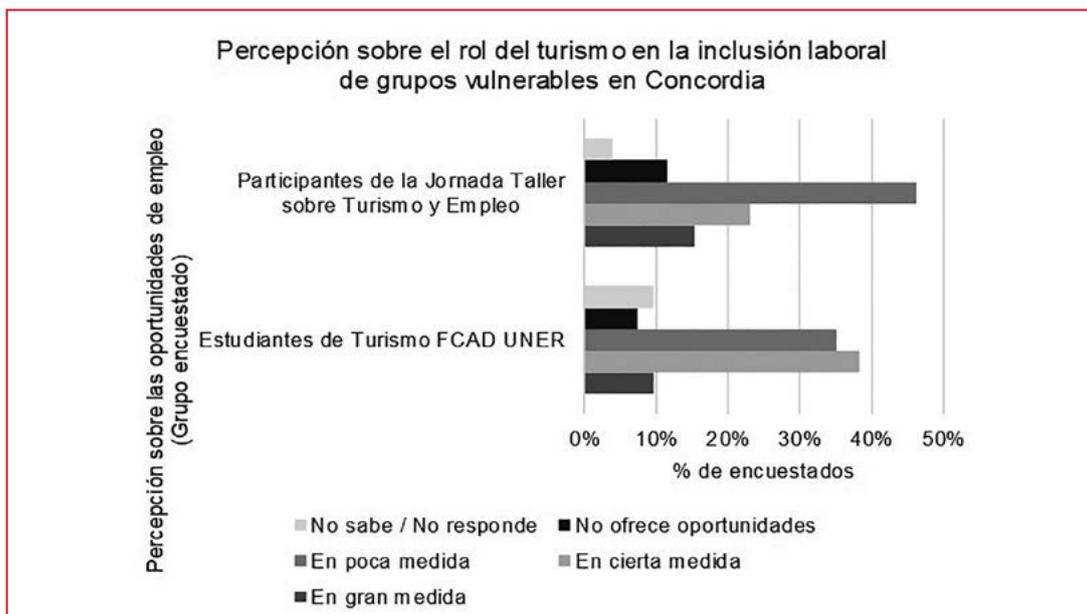


Figura 10. Percepción sobre el rol del turismo en la inclusión laboral de grupos vulnerables en Concordia

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

La percepción sobre el impacto de la formación en el capital humano del turismo varía entre los estudiantes de la FCAD UNER y los participantes de la jornada Turismo y Empleo. Aunque ambos grupos reconocen su relevancia, existen diferencias en la intensidad de esta valoración. Por un lado, el 46% de los estudiantes considera que la formación es muy importante para el desarrollo del sector, una opinión que es aún más fuerte entre los participantes del taller, con un 58% que la califica de la misma manera. Sin embargo, en la categoría importante, los estudiantes muestran un mayor respaldo (35%) en comparación con los participantes del taller (12%), lo que sugiere que los primeros tienen una visión más matizada sobre su influencia. En términos intermedios, el 18% de los estudiantes califica la formación como moderadamente importante, mientras que ninguno de los participantes del taller optó por esta categoría. Asimismo, sólo el 1% de los estudiantes cree que la formación es poco importante, opción que no fue seleccionada en el taller. Una diferencia destacada se encuentra en la categoría no es importante, donde el 31% de los participantes del taller considera que la formación no tiene un impacto relevante en el capital humano del turismo, en contraste con el 0% de los estudiantes que comparte esta percepción (ver Figura 11).

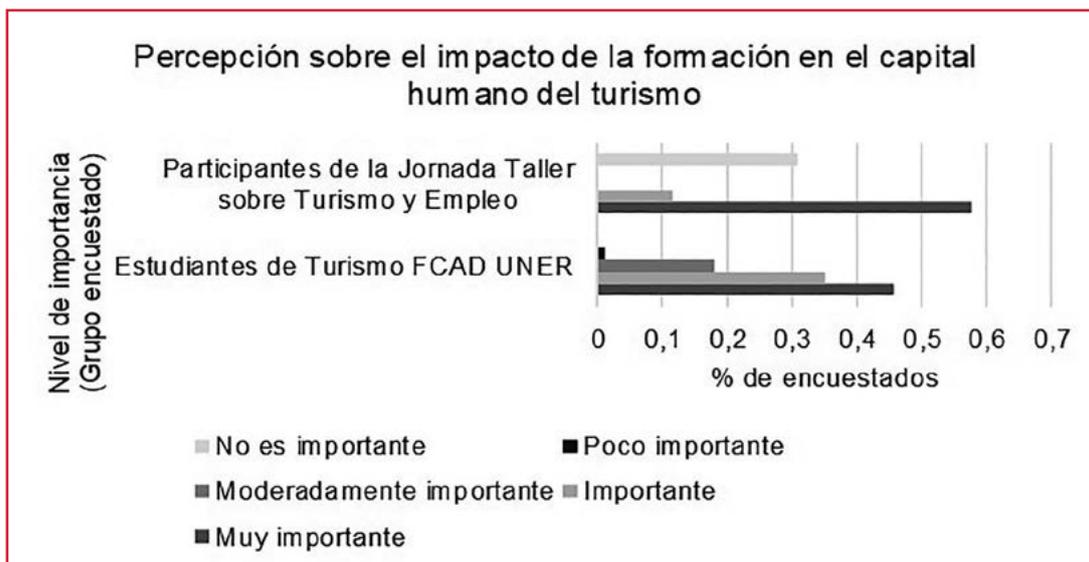


Figura 11. Percepción sobre el impacto de la formación en el capital humano del turismo

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Los datos sobre la percepción de la calidad laboral en el sector turístico de Concordia revelan diferencias significativas entre los estudiantes de Turismo de la FCAD UNER y los participantes de la Jornada Taller sobre Turismo y Empleo (ver Figura 12). Mientras que el 35,1% de los estudiantes considera que el empleo en el sector es bueno, sólo un 11,5% de los participantes del taller comparte esta opinión, lo que sugiere una visión más crítica entre quienes tienen mayor experiencia laboral en el sector. Por otro lado, la categoría «Regular» muestra una discrepancia importante: el 33% de los estudiantes la elige, mientras que en el taller la cifra asciende al 53,8%, lo que podría reflejar una percepción de inestabilidad o condiciones laborales poco favorables entre los trabajadores activos. La valoración «Deficiente» también presenta una tendencia similar, con un 29,8% entre los estudiantes y un 30,8% entre los participantes del taller, lo que indica que ambas muestras identifican problemas en la calidad del empleo, aunque con mayor énfasis en el grupo con experiencia laboral. Por último, la percepción de un empleo «Muy deficiente» es relativamente baja en ambos grupos, aunque ligeramente más alta entre los participantes del taller (3,8% frente al 2,1% de los estudiantes), lo que refuerza la idea de que quienes están insertos en el mercado laboral experimentan mayores dificultades y precarización en sus condiciones de trabajo.

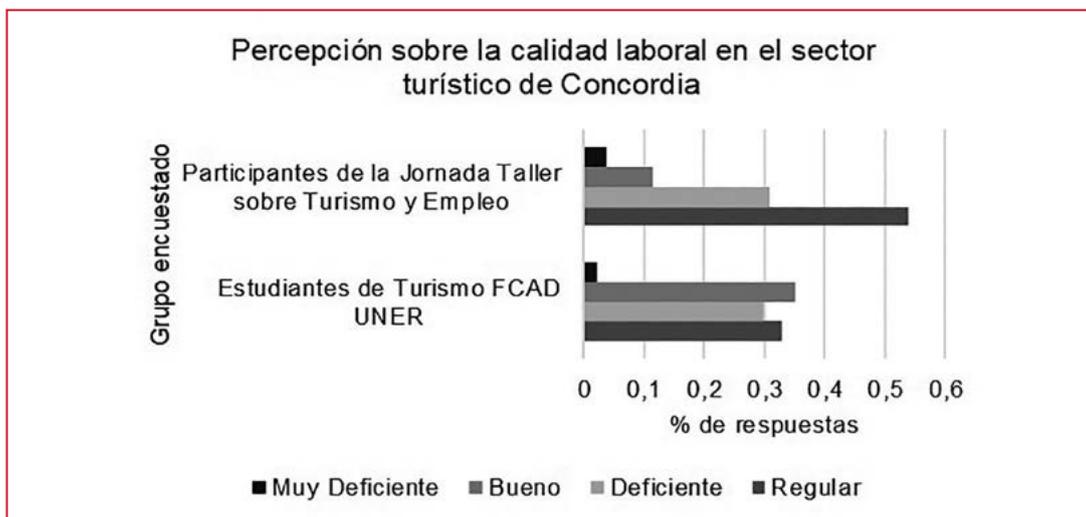


Figura 12. Percepción sobre la calidad laboral en el sector turístico de Concordia

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

Los resultados evidencian una preocupación compartida entre los estudiantes de turismo y los participantes de la Jornada Taller sobre Turismo y Empleo en torno a la necesidad de mejorar las condiciones laborales en el sector turístico y alinearlas con los principios del ODS 8 (ver Figura 13 y Figura 14). Ambos grupos destacan la importancia de garantizar estabilidad, equidad y oportunidades de crecimiento para los trabajadores. Los estudiantes de la Licenciatura en Turismo resaltan como ejes prioritarios la mejora de las condiciones laborales (25 menciones), la capacitación (16 menciones) y los salarios justos (14 menciones). Asimismo, enfatizan la importancia del empleo local (12 menciones), la inclusión (9 menciones) y la sostenibilidad (8 menciones), lo que refleja una visión integral que considera tanto el bienestar de los trabajadores como el impacto social y ambiental del turismo. Por otro lado, los participantes de la jornada taller hacen énfasis en la capacitación constante (15 menciones) y la necesidad de garantizar condiciones laborales justas (12 menciones). También subrayan la relevancia de la igualdad de oportunidades (8 menciones) y la implementación de prácticas sostenibles (7 menciones). Además, identifican factores clave como la fidelización del personal (5 menciones), la relación con la comunidad (4 menciones) y el uso de tecnología (3 menciones), lo que sugiere un enfoque orientado a fortalecer la estabilidad y el crecimiento del sector. Si bien las propuestas de ambos grupos coinciden en la necesidad de impulsar mejoras en la estabilidad laboral, la capacitación y el desarrollo profesional, se observan matices en sus perspectivas. Mientras

que los estudiantes enfatizan la sostenibilidad y la inclusión como aspectos clave para un desarrollo turístico más equitativo, los participantes de la jornada priorizan la capacitación y la estabilidad laboral como ejes para fortalecer el empleo en el sector.



Figura 13. Cambios sugeridos para alinear empresas con el ODS 8 (según los estudiantes de la Licenciatura en Turismo)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

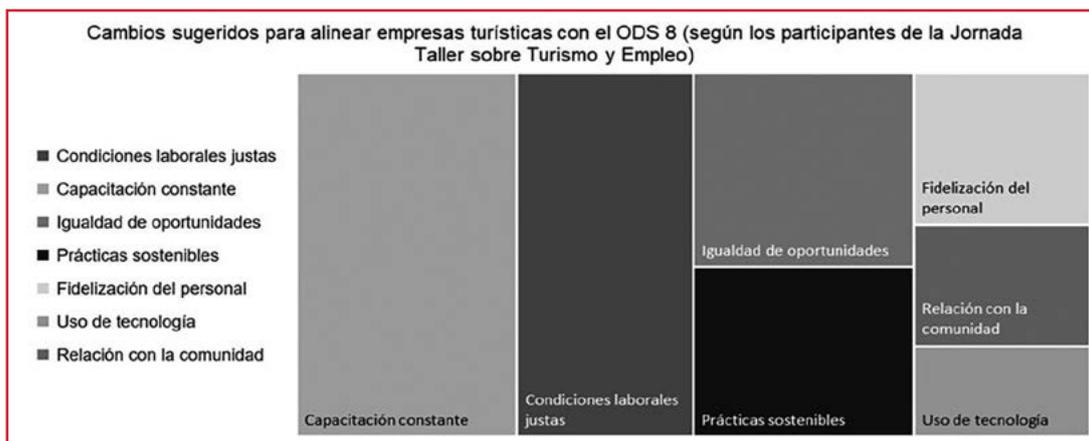


Figura 14. Cambios sugeridos para alinear empresas turísticas con el ODS 8 (según los participantes de la Jornada Taller sobre Turismo y Empleo)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados mediante cuestionarios aplicados en el marco del proyecto (2023–2025).

5. Conclusiones

La presente investigación se propuso por objetivo contribuir al análisis del impacto del turismo en la generación de empleo y la inclusión social en la ciudad de Concordia, Entre Ríos, desde la perspectiva del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, el cual promueve el trabajo decente y el crecimiento económico con inclusión.

El estudio subraya la relevancia de generar conocimiento aplicable a nivel local. Esto no sólo permite validar modelos teóricos vinculados al trabajo y capital humano en contextos turísticos, sino que también facilita reflexionar sobre cómo el turismo puede contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. En particular, se enfoca en el mercado laboral de Concordia, un contexto caracterizado por elevados índices de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica.

En primer término, se evidencia que el turismo constituye una fuente significativa de empleo en la ciudad, contribuyendo al desarrollo económico local y a la integración comunitaria. No obstante, el sector afronta retos estructurales que condicionan su potencial para generar trabajo digno, decente y sostenible. Entre estas dimensiones se destaca la estacionalidad –que afecta la estabilidad laboral–, la carencia de personal calificado –que repercute en la calidad de los servicios turísticos– y la escasa adaptación de las normativas laborales a las particularidades del sector. A esto se suma la precarización laboral, el empleo informal y el acceso casi restringido a beneficios sociales –como obra social y licencias pagadas–, lo que evidencia la necesidad de intervención de políticas públicas y consensos colectivos privados que promuevan la formalización del empleo y mejoren las condiciones laborales.

Un hallazgo relevante es la falta de acceso a programas de formación continua para los trabajadores, lo que restringe su movilidad laboral y perpetúa ciclos de baja remuneración. Por otra parte, el análisis de las condiciones salariales y los beneficios sociales en el sector revela que los empleados más jóvenes o con menor antigüedad suelen tener una menor cobertura social. Este patrón indica que la estabilidad laboral y el acceso a beneficios mejoran con la edad y la experiencia acumulada. De igual manera, los trabajadores con empleo a tiempo completo tienen mayores probabilidades de acceder a cobertura de obra social, lo que resalta la importancia de la formalización laboral. En relación con las condiciones laborales, los resultados indican una brecha salarial entre los asalariados con funciones operativas y aquellos en puestos directivos, así como una marcada inequidad de género en el acceso a puestos directivos con su correspondiente remuneración. Por ejemplo, si bien

las mujeres representan el 63,1 % de la fuerza laboral en el sector turístico, su presencia en cargos directivos y mejor remunerados es notablemente menor. En contraste, los hombres, que constituyen el 30,95 % del personal con empleo formal, ocupan en mayor proporción puestos jerárquicos y acceden a mejores condiciones salariales. Esta diferencia pone de manifiesto la persistente brecha de género y la desigualdad en el acceso a posiciones de liderazgo dentro del sector.

En cuanto a las políticas de género e inclusión social, el análisis revela importantes desafíos. Las mujeres enfrentan barreras para acceder a puestos de liderazgo y continúan recibiendo salarios más bajos en comparación con los hombres. Asimismo, la inclusión de grupos vulnerables en el mercado laboral sigue siendo limitada, a pesar de los esfuerzos por mejorar la equidad en el sector.

Otro aspecto relevante es el bajo nivel de conocimiento y aplicación de los ODS y la Agenda 2030 entre los actores y referentes del sector turístico en Concordia. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la difusión y capacitación en torno a estos marcos globales con el fin de alinear las prácticas turísticas con los principios de sostenibilidad y equidad. Cabe destacar que la falta de formación continua y de oportunidades de desarrollo profesional para los trabajadores también se identificó como un obstáculo para la movilidad laboral y la mejora de la calidad del empleo. Por ejemplo, sólo el 42% de los trabajadores encuestados recibió capacitación en su puesto de trabajo, lo que refleja una brecha significativa en la formación del personal. En este sentido, la investigación evidencia la importancia de la formación y capacitación continua como herramientas clave para mejorar la calidad del empleo y la competitividad del sector. Los estudiantes de turismo y los participantes del taller «Turismo y Empleo» coincidieron en la necesidad de fortalecer las habilidades técnicas y relacionales de los trabajadores, así como de promover prácticas sostenibles y responsables en la gestión turística. Adicionalmente, se identificó que sólo el 23% de los trabajadores participa en programas de desarrollo personal o profesional, lo que sugiere una brecha importante en la formación continua.

Una dimensión positiva que emerge de esta investigación es la propuesta de los estudiantes de turismo, quienes identifican áreas clave para mejorar el sector, como la formalización del empleo, la capacitación continua y la promoción de la igualdad de género. Estas propuestas contribuirán no sólo a mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también a avanzar hacia el cumplimiento del ODS 8, promoviendo un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

En conclusión, el turismo tiene el potencial de convertirse en un motor de desarrollo económico inclusivo y sostenible en Concordia, siempre que se aborden los desafíos identificados y se promuevan políticas que fomenten el trabajo decente, la equidad y la sostenibilidad. Es fundamental la colaboración entre el sector público, el sector privado y las instituciones educativas, con el fin de diseñar estrategias integrales que permitan alinear la actividad turística con los ODS y la Agenda 2030.

Futuras líneas de investigación permitirán plantear nuevos objetivos y alcances, como la exploración en innovación y digitalización respecto de la mejora de las condiciones laborales del sector; la profundización en el estudio del impacto de la estacionalidad en la estabilidad laboral y las acciones para mitigar o neutralizar sus externalidades negativas; el análisis e indagación en las brechas salariales de género y acceso a puestos directivos y liderazgo, la formación continua en la movilidad laboral y en la calidad del empleo, entre otros.

En síntesis, esta investigación aporta evidencia empírica sobre las condiciones laborales en el sector turístico de Concordia y ofrece recomendaciones para mejorar la calidad del empleo, promover la inclusión social y avanzar hacia un desarrollo turístico más sostenible y equitativo. Los hallazgos subrayan la necesidad de continuar investigando y monitoreando el impacto del turismo en el mercado laboral, con el fin de generar políticas y prácticas que contribuyan al cumplimiento de los ODS y al bienestar de las comunidades locales.

6. Notas

1. La Organización Mundial del Turismo (OMT) pasó a denominarse ONU TURISMO en 2024. www.unwto.org/es/news/la-omt-se-convierte-en-onu-turismo-a-fin-de-marcar-una-nueva-era-para-el-sector-mundial «« VOLVER

7. Referencias bibliográficas

- AQUINO ESPINOSA REYES, M.; López González, J. y Martínez Sánchez, A. (2023). Sostenibilidad laboral en el sector turístico: Un enfoque integral. *Revista de Estudios Turísticos*, 45(2), 112-130.
- BINGGELI, U.; Chen, Z.; Köpke, S. y Yu, J. (2023). The future of tourism: Bridging the labor gap, enhancing customer experience. *McKinsey & Company*. www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/future-of-tourism-bridging-the-labor-gap-enhancing-customer-experience/
- CASTRO ITURRALDE, G. (2019). Evaluación del aporte de la actividad turística para el cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible # 8 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – República Argentina. Tesis para la obtención de la Maestría en Economía y Desarrollo del Turismo (Universidad Nacional de San Martín). *Revista de Estudios Urbanos*, 15(2), 45-60. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1467/1/TMAG%20EEYN%202019%20CIG.pdf>
- CROWLEY, E.; Daher, M.; Hawkins, D.; Soderberg, M.; Caputo, P. y Rauch, M. (2023). Toward travel's frictionless frontline: Integrating technology and workforce. *Deloitte Insights*. www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/transportation/technology-automation-in-aviation-hospitality-workforce.html
- FASSIO, A. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Eudeba.
- GARAZI, D. (2018). Trabajar con y para otros. Algunos aspectos de un trabajo de servicios personales: el sector hotelero de Mar del Plata en la segunda mitad del siglo XX. *Estudios del Trabajo*, 55, 60-87.
- GRANADOS MAGUIÑO, R. (2010). Economía y turismo: impacto en las comunidades locales. *Revista de Estudios Económicos*, 25(3), 78-95.
- GUTIÉRREZ GOIRIA, J. y Herrera, M. (2021). *Desafíos del crecimiento económico en la Agenda 2030: tensiones entre economía y medio ambiente*. Editorial Sustentabilidad Global.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS (2024). Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos. Primer semestre de 2024. INDEC. www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-46
- LEY n.º 20.744. (1976). Ley de Contrato de Trabajo. Boletín Oficial de la República Argentina.
- LLANES CHIQUINI, R.; Pérez Martínez, L. y Gómez Álvarez, E. (2022). Micro y pequeñas empresas como generadoras de empleo en el turismo sostenible. *Revista de Desarrollo Local*, 18(3), 45-60.
- NACIONES UNIDAS (2012). El futuro que queremos: Documento final de la Conferencia de Río+20. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/764Future-We-Want-SPANISH-for-Web.pdf>
- NACIONES UNIDAS (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://docs.un.org/es/A/RES/70/1>

- NACIONES UNIDAS (s.f.). Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2023). Panorama de la recuperación laboral postpandemia en el sector turismo de América Latina. [nota técnica]. www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_886418.pdf
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (s.f.). Trabajo decente. Párrafo 1. www.ilo.org/es/temas-y-sectores/trabajo-decente
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (s.f.). OnePlanet - Turismo sostenible. Organización Mundial del Turismo. www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible
- ONU Turismo (2024, 24 de enero). La OMT se convierte en ONU Turismo a fin de marcar una nueva era para el sector turístico mundial. www.unwto.org/es/news/la-omt-se-convierte-en-onu-turismo-a-fin-de-marcar-una-nueva-era-para-el-sector-mundial
- ONU Turismo (s.f.). El turismo en la Agenda 2030. Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico. <https://www.untourism.int/es/turismo-agenda-2030#:~:text=OBJETIVO%208:%20TRABAJO%20DECENTE%20Y,cultura%20y%20los%20productos%20locales%C2%BB>
- SANTOS, E. (2023). Sostenibilidad social en el sector turístico portugués. *Revista de Turismo y Desarrollo*, 12(1), 34-50.
- SCOLLO, J. (2023). Trabajo y empleo en turismo: Viejos problemas y nuevos desafíos. *Ladevi*, 8(2), 67-82. <https://argentina.ladevi.info/trabajo/trabajo-y-empleo-turismo-viejos-problemas-y-nuevos-desafios-n57891>
- USHAKOVA, T. (2022). El rol del turismo en la promoción del ODS 8: Empleo y crecimiento económico. *Revista de Turismo y Desarrollo Sostenible*, 10(1), 78-95.
- WINCHENBACH, A.; Hanna, P. y Miller, G. (2021). Trabajo decente en el turismo: Un enfoque integral. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(4), 567-585.