

Monica Segovia Perez
Rey Juan Carlos Unibertsitatea

Sarrera

Turismoaren sektoreak garrantzi handia du Espainiako ekonomian, enpleguaren proportzio handiena biltzen den sektoreetako bat baita. Espainiak nazioarteko 5,1 milioi turista jaso zituen 2025eko urtarrilean, 2024ko hilabete berean baino % 6,1 gehiago. Excelturren arabera, turisten bolumen horren ondorioz, turismoak Espainiako ekonomian zuen pisua BPGren % 13 baino gehiago izan zen 2024an; horrez gain, 2024aren amaieran, nazioko ekonomian lanean zeuden pertsona guztien % 13 turismoan ari ziren (EIN, 2024).

Beraz, turismoaren jarduerak hazkunde ekonomikoa sortzen du, eta lan-aukera handiak dituen jarduera-sektoretzat eratzten da (ELGA, 2020). Aukera horiek izan arren, eta turismoaren sektoreko lan-indar nagusia emakumeak badira ere, desberdintasun ugari gertatzen dira sektore horretan, eta oso desberdina da gizonen eta emakumeen lan ordaindua. Emakumeek lan-baldintza okerragoak izan ohi dituzte kontratamotei, behin-behinekotasunari eta soldatei dagokienez (Segovia-Pérez eta Figueroa-Domeck, 2018).

Aurretiko testuinguru horretan, adimen artifizialak (AA) lan-merkatuan duen eragina erronka sozial handienetako bat izango da genero-berdintasunean, eta, zehazki, turismoaren sektoreko lan-indarrean. Teknologiak eta adimen artifizialak gero eta garrantzi

handiagoa dute turismoaren sektorean, eta horrek, joera berrietara egokitzeko beharraz gain, ikuspegi berdinzaleagoa eta jasangarriagoa planteatzeko aukera ematen du, epe luzerako jasangarritasuna eta lehiakortasuna hobetuko dituen. Nazio Batuen 2030 Agendan ezarritako garapen jasangarrirako helburuen (GJH) esparruan, genero-berdintasuna oinarritzko eskubidetzat hartzen da maila orokorrean eta, zehazki, lan-merkatuan (5. GJH). Horrela, bai Europako Batzordearen bai Turismoaren Mundu Erakundearen (TME) iritziz, adimen artifizialaren garapenean genero-ikuspegia bermatzea elementu erabakigarria da turismo jasangarria lortzeko.

Emakumearen lan-baldintzak turismoaren sektorean

Turismoaren Mundu Erakundeak adierazten duenez, munduan, emakumeak dira sektore horretako lan-indarraren % 54 (TME, 2021). Espainian, sektoreko profesionalen % 57,83 ziren 2020an; beraz, agerikoa da turismoaren eta ostalaritzaren feminizazioa (Turijobs eta RaizUp, 2021). Jardueraren arabera, 2023an, emakume landunen proportzio handiena bidaia-agentzietan (% 62), alojamendu-zerbitzuetan (% 53) eta jatetxe arloko zerbitzuetan (% 53) zegoen.

1. taula. Landunen banaketa, jardueraren eta sexuaren arabera

Landunak	Alojamendu-zerbitzuak	%	Jatetxe arloko zerbitzuak	%	Bidaia-agentziak	%	Garraioa	%	Turismoa guztira
Zenbateko absolutua eta guztizkoarekiko ehunekoak	399,9	16,6	1.207	50,2	64,3	2,7	731,6	30,4	2.402,8
Gizonak	186,3	46,6	571,2	47,3	24,5	38,1	610,5	83,4	1.392,5
Emakumeak	213,7	53,4	635,7	52,7	39,8	61,9	121	16,5	1.010,2

Iturria: Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa. Enplegua turismoaren sektorean Espainian: egoerak eta joera, 2023

Hala ere, sektorean lan egiten duten emakumeen lan-baldintzak ez dira idealak, eta desberdintasunak daude kontratu-motei, iraupenari, soldatei eta lan-bereizketari (horizontala zein bertikala) dagokienez. 2. taulan ikus daitekeenez, Espainian, turismoaren sektorean lan egiten duten emakumeek aldi baterako kontratuen proportzio handiagoa dute, gizonekin alderatuta, eta, Biztanleria Aktiboaren Inkestaren

arabera (EIN, 2024), lanaldi partzialeko lan-tasa % 25ekoa da. Joera hori, gainera, Espainian ez ezik, mundu mailan ere hauteman da; izan ere, emakumeek kualifikazio txikiagoa eskatzen duten zereginak betetzen dituzte, sasoiko lanetan eta lanaldi partzian, bai hotel-kate handietan, bai turismo-entrepresa txikietan (OMT, 2021).

2. taula. Turismoaren sektoreko kontratu-motak, sexuaren arabera (2022)

Kontratua, modalitatearen arabera	Gizonak	%	Emakumeak	%	Guztira
Kontratu mugagabea	1.083.264	54,2	916.444	45,8	1.999.708
Aldi baterako kontratua	1.305.289	46,4	150.9110	53,6	2.814.399

Iturria: Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa. Enplegua turismoaren sektorean Espainian: egoerak eta joera 2023

Soldatei dagokienez, TMEn arabera (2021), emakumeek gizonek baino % 14,7 gutxiago irabazten dute turismoaren sektorean mundu-mailan; beste sektore batzuetan, berriz, % 16,8 gutxiago irabazten dute. 2022an, langile bakoitzak batez beste 26.948,87 euro irabazi zituen urtean Espainian; dena den, Ostalaritza eta Beste zerbitzu batzuk sektoreetako

batezbesteko soldatak batez besteko hori baino % 39,6 eta % 32,2 txikiagoak izan ziren, hurrenez hurren. Emakumeek ordezkaritza esanguratsua duten jarduera-sektore guztietan, emakumeek gizonek baino gutxiago irabazten dute, ostalaritzaren sektorean gertatzen den bezala (3. taula).

3. taula. Ostalaritzako langile bakoitzaren urteko batez besteko irabazian den aldea, sexuaren arabera. 2022. urtea

	Emakumeak	Gizonak	Aldea
I. Ostalaritza	15.022,32	17.921,24	-2.898,92

Iturria: EIN (2024), Soldata-egiturari buruzko inkesta

Egoera horrez gain, sektorean dagoen bereizketa bertikala eta horizontala aipatu behar da. Gizonak eta emakumeak beren sexua dela-eta lan, jarduera eta hierarkia-maila desberdinetan daudenean gertatzen da lan-bereizketa, eta horrek desberdintasunak sor ditzake haien lan- eta soldata-baldintzetan. Turismoaren sektorean, emakumeak estereotipo eta rol espezifiko jakin batzuei lotuta egon ohi dira, eta, horrenbestez, presentzia handiagoa dute rol horiek betikitzen dituzten lanbideetan (Segovia-Pérez, M. eta beste batzuk, 2021). Hala, batez ere

lanbide hauetan aurkitzen ditugu: bezeroarentzako arretan, harreran, administrazio eta finantzen arloan, solairuetako lanetan (gobernanta moduan, adibidez) eta garbiketetan (Turijobs eta RaizUp, 2021). Gutxiago ageri dira berrikuntza, teknologia edo mantentze-lanen arloetan, gizonek lanbide horietan nagusitasuna izaten jarraitzen baitute (Segovia eta beste batzuk, 2018)

Era berean, bereizketa bertikalari dagokionez, 2021ean Espainian izandako datuen arabera,

emakumeek erantzukizun handiko postuen % 33 betetzen zituzten, 5 izarreko hoteletako zuzendaritzen % 13, hotel-kateetako zuzendaritzen % 5 eta kate horietako CEO karguen % 3 baino ez (Segovia eta Figueroa, 2021). Eta 2024ko datuek ez dute hobekuntza nabarmenik erakusten egoera horri dagokionez. Atrevia aholkularitzaren azken txostenaren arabera, emakumeen % 4 baino ez dira presidenteak, eta emakumeen % 24 dira CEOak. Banaketa horretan, sailen araberrako bereizketa horizontala ere ikusten da; izan ere, zuzendaritza-postuetan emakumeen proportzio handiena duten arloak komunikazioarekin (% 67), giza baliabideekin (% 63) eta jasangarritasunarekin (% 55) daude lotuta. Ordezkaritza orekatua duen sail bakarra marketinaren arloa da. Teknologiaren sailean, aldiz, gizonak gehiengoa dira (% 86); beraz, adimen artifizialaren etorkizuneko garapenari begira, desabantaila-egoera dakar emakumeentzat.

Adimen artifizialaren eragina turismoko lan-merkatuan

Turismoaren sektorean, haren azpisektore eta prozesu guztietan, gero eta inplementazio handiagoa du adimen artifizialak, lehiarako dituen zalantzarik gabeko abantailak direla-eta. Adimen artifiziala berrikuntza-iturri garrantzitsu gisa indartzen ari da, efizientzia operatiboa handitu eta kostuak murrizten baititu. Enpresek automatizazioa erabili dute bereziki hainbat *front-of-house* prozesutan, harreran, bai eta zenbait *back-of-house* prozesutan ere, bezeroaren

kontakturik edo parte-hartzerik behar ez dutenetan. Jarduera-arloei dagokienez, kontsumitzaileak bidaia kudeatzeko erabil dezakeela uste da; izan ere, horrela, kontsumitzaileak autonomia eta pertsonalizazio handiagoa izango du bidaiaaren antolaketan, bere lehentasunen eta interesen arabera egokituta. Horrez gain, bidaien eta egonaldien eskaintzen kudeaketa eta optimizazioa askoz ere efizienteagoa izango da, eskaria aurreikusteko aukera emango du, eta, horrela, prezioak eta zerbitzu turistikoen zein ostatuena okupazioa doitu ahal izango dira. Kontsumitzaileengan portaera-patroiak detektatzeko aukera ere emango du, bai eta arreta pertsonalizatuagoa eskaintzeko aukera ere, berehalako feedbacka duten txatboten eta/edo itzulpen automatikoen bitartez (Imascono, d.g).

Adimen artifizialak sektorean dituen askotariko aplikazioak eta inplementazioak direla-eta, sektoreko lan-merkatua, lanaren izaera, lanpostuak eta langileek eskatutako trebetasunak aldatuko dira teknologia horren ondorioz. Nexturren txostenaren arabera (2024), AAren erabilera orokortzean, enpleguen % 9,8 automatizatzeko arriskua aurreikusten da Espainian. Nolanahi ere, egungo enpleguen % 5,9k produktibitate handiagoa izatea ere espero da, eta lau enplegutatik hirtan aldaketa esanguratsurik ez nabaritzea. Bestalde, Randstad Research txostenean adierazten denez, ostalaritza-jardueretan, merkataritza-jardueretan eta/edo administrazio-jardueretan, lanpostu gehiago desegingo dira AA ezartzearen ondorioz. Dena den, lanbide berriak sortzea ere aurreikusten da; txosten horren arabera, 1,6 milioi lanbide berri sor litezke, oro har.

4. taula. Automatizatzeko aukera duten lanbideak eta sortuko diren lanbide berriak, jardueraren arabera (guztizkoa milakoetan)

Sektorea	Automatizazioa	Lanpostu berrien sorrera	Aldea
Merkataritza	411.879	253.464	-158.415
Ostalaritza	225.540	112.770	-112.770
Administrazio-jarduerak	177.498	29.583	-147.915
Garraioa eta biltegiatzea	142.320	94.880	-47.440

Iturria: Randstad Research, 2024

Bestalde, adimen artifizialak aldaketak ekarriko ditu lan-esparruan behar diren trebetasunetan eta gaitasunetan, eta lanbide berriak sortuko ditu.

Bidaia-agentzien eta tour-operadoreen esparruan, esate baterako, lanbide berriak ari dira sortzen, halanola bezeroaren esperientzian espezialista, bidaia-datuen

analista, bidaia-prozesuen automatizazioan espezialista, AAko soluzioen garatzailea eta AAko etika espezialista (Hosteltur, 2024).

Nola eragingo dio emakumeari turismoaren sektorean adimen artifiziala ezartzeak?

Informazio-teknologiaren erabilerari, aplikazioari eta eraginari buruz egindako txostenek eta nazioartean eta estatuan egindako ikerketek behin eta berriz nabarmendu dute emakumeetan dagoen arrakala teknologiaren erabilerari eta trebetasunei dagokienez, eta horrek genero-desberdintasunak sortzea eta/edo iraunaraztea eragin dezake.

Desberdintasun horien oinarria estereotipoak eta genero-rolak dira, gizonen eta emakumeen trebetasun teknologikoei buruzko sinesmenak markatzen dituztenak. Estereotipoak eta genero-rolak gizartean zabalduriko ideiak dira, bakoitzaren sexuaren arabera pertsonen nola jokatu behar duten adierazten dutenak. Gizonek trebetasun teknologiko gehiago dituztela esaten da, eta sektore horretako lanekin lotuta daudela. Bestalde, uste da emakumeek trebetasun teknologiko gutxiago dituztela, eta emozioekin, harremanekin nahiz komunikazioarekin lotutako lanbideekin lotu ohi dira. Uste horiek sozializazioaren lehen etapetan eraten dira, eta gizartean lanaren banaketa sostengatzen duten trebetasunak eta lehentasunak garatzera animatzen dira haurrak. Banaketa horiek eragina dute hezkuntzan, zer unibertsitate-karrera aukeratu erabakitzean, baina baita jarduera-sektoreak konfiguratzean ere.

Sektoreen arteko eta sektore barruko bereizketen ondorioz, ingurune teknologikoak nagusiki maskulinoak dira, eta horrek emakumeak urruntzen ditu eremu horietatik. Horregatik, funtsezkoa da banaketaren eragina aztertzea. Bestalde, teknologiaren sektorearen barruan, laugarren iraultza teknologikoak bi profiletan banatu ditu IKTekin loturiko lanbideak: teknikoa eta ez-teknikoa, trebetasun hibridoekin loturikoa (Segovia-Pérez, M. eta beste batzuk, 2019). Emakumeek hain teknikoak ez diren arloetara jo ohi dute. Hori dela eta, emakumeak lan-baldintza okerragoak dituzten enpleguetara baztertuta geratzen dira, ez trebetasunik edo esperientziarik ez izateagatik, baizik eta aurkako lan-merkatuan negoziatzeko gaitasun txikiagoa izateagatik. Beraz, galdera litzateke ea, turismoaren

sektorean AAraiko trantsizioa egitean, industriatik kanporatuko liratekeen edo ordezka daitezkeen bigarren mailako posizioetara $\frac{3}{4}$ teknologiarekin edo zeregin subsidiarioekin zerikusirik ez duten posizioetara $\frac{3}{4}$ baztertuko liratekeen.

Zentzu horretan, adimen artifizialak enpleguetan eragingo dituen aldaketak, funtsean, egin beharreko zereginari eta/edo mikro zereginari loturik egongo dira, ez hainbeste lanbideari; hau da, lehenik eta behin, eskuzko zereginei eragingo die, hala nola hoteletako sarrera- eta irteera-erregistroa, elikagai eta edariekin loturiko zerbitzua, sukaldeko laguntza-zerbitzua eta zenbait garbiketa-lan (ELGA, 2021), bai eta informazioa prozesatzeko lanei ere.

Kategoria horietan, kualifikazio txikia duten langileak daude, okerren ordaintzen dituztenak; hain zuzen ere, lanpostu-galera handiena kategoria horietan gertatzea espero da. Lan horiek batez ere emakumeek egiten dituztenez, zaurgarriagoak dira, eta industria horretatik kanporatzea ekar lezake, edota bigarren mailako postu periferiko batera baztertzea, erraz ordezka daitezkeen postu batera. Zerbitzu-jardueretan jarduten duten emakumeen lanpostuak % 52 gutxitu daitezkeela uste da (McKinsey, 2019).

Horrenbestez, adimen artifizialak turismoaren sektoreko genero-arrakala handitu dezake, bai enpleguari dagokionez, bai lan-baldintzei dagokienez, eta horrek lehendik zeuden desberdintasunak (bereizketa horizontala, soldata-arrakala, behin-behinekotasuna, partzialtasuna, etab.) areagotuko lituzke (Segovia-Pérez, M. eta beste batzuk, 2021, 2018). Nolanahi ere, Turismoa eta Hotelak ikasketetako ikasleen % 63 emakumeak direla kontuan hartuta, unibertsitateek eta beste hezkuntza-erakunde batzuek funtsezko zeregina izango dute egoera hori iraultzeko; hau da, prestakuntza egokia eman behar diete, adimen artifizialaren arloan integratu daitezen.

Ondorioak

Turismoaren sektorea bere azpisektore eta prozesu guztietan adimen artifiziala inplementatzen ari da, eta inplementatzen jarraituko du etorkizunean ere, zalantzarik gabe lehiarako abantailak baititu. Teknologia horren ezarpenak ondorio esanguratsuak izango ditu lan-profiletan, lantokiko lanaldian eta ordainsarien ereduetan, bai eta sektoreko etorkizuneko

enpleguak betetzeko langileek izan behar dituzten trebetasun, konpetentzia eta gaitasun digitaletan ere.

Emakumeak desparekotasun-egoera batetik abiatzen dira turismoaren sektorean, lan-baldintza okerragoak baitituzte kontratu-motei, behin-behinekotasunari, soldatei eta segregazio bertikal eta/edo horizontalari dagokienez. Gehiengoa dira zenbait lanpostutan, lanbidetan eta/edo zereginetan, eta horrek zaurgarriago egiten ditu adimen artifizialak sektorera ekar ditzakeen aldaketen ondorioen aurrean. Horregatik, turismoaren sektorea jasangarriagoa eta berdinzaleagoa izatea lortzeko bidean, emakumeek enplegu digital berrietan parte hartzea sustatu behar da, bai eta gaitasun digitalak garatzea bultzatu ere, esparru horretan genero-arrakala murrizteko. ■

Bibliografia

- Atrevia (2024): *La brecha de género en los puestos de liderazgo del sector turístico sigue siendo amplia*. ICEX Espainia, Esportazioak eta Inbertsioak. https://landing.atrevia.com/informe-alta-dirección-del-sector-turismo-en-los-medios?utm_campaign=Turismo&utm_source=facebook&utm_medium=social
- Hosteltur (2024): *5 nuevos perfiles profesionales para trabajar con IA en agencias de viajes*. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/163305_5-nuevos-perfiles-profesionales-para-trabajar-con-ia-en-agencias-de-viajes.html
- Estatistikako Institutu Nazionala (EIN) (2024): *Encuesta de Población Activa (EPA), cuarto trimestre de 2024*.
- Imascono (d.g.): *Inteligencia artificial en el turismo: características y ejemplos*. Imascono. <https://imascono.com/inteligencia-artificial-turismo/>
- McKinsey eta Company (2019): *The future of work in America: People and places, today and tomorrow*.
- Nextur (2024): *El sector turístico no se verá tan afectado a nivel laboral por la adopción de la IA*. Nexotur. <https://www.nexotur.com/noticia/122417/nexotur/el-sector-turistico-no-se-vera-tan-afectado-a-nivel-laboral-por-la-adopcion-de-la-ia.html>
- Ekonomia Lankidetza eta Garapenerako Antolakundea (ELGA) (2021): *Preparing the tourism workforce for the digital future* (OECD Tourism Papers No. 2021/02). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/12345678>
- Turismoaren Mundu Erakundea (2021): *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo* (2. argitalpena). <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422753>
- Randstad Research (2024): *La implantación de la IA pone en riesgo 2 millones de empleos en España en los próximos 10 años*. Randstad Research. https://dghqs88jwcgws.cloudfront.net/wp-content/uploads/2024/02/np_randstad_ia.pdf?x46175
- Segovia-Pérez, M.; Castro Núñez, R. B.; Santero Sánchez, R. eta Laguna Sánchez, P. (2019): «Being a woman in an ICT job: An analysis of the gender pay gap and discrimination in Spain», *New Technology, Work and Employment*, 35(1).
- Segovia-Pérez, M. eta Figueroa-Domecq, C. (2018): *Turismo y género: Una perspectiva inclusiva en la gestión turística*. UOC.
- Segovia-Pérez, M.; Rubio-Andrada, L.; Figueroa-Domecq, C. eta De la Fuente-Cabrero, C. (2021): «Facilitators and barriers to women's access to top management positions in the hospitality industry», *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(3), 442–471.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (2023): «Turismoaren sektoreko enplegua Espainian: egoera eta joerak». <https://www.sepe.es/HomeSepe/eu/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-mercado-trabajo/El-empleo-en-el-sector-del-turismo-en-Espana-situacion-y-tendencia.html>
- Turijobs eta RaizUp (2021): *Sombras y luces sobre la igualdad de género en el sector turístico. Visión general sobre el papel de la mujer en el sector*.
- UNWTO (2019): *The future of work and skills development in tourism*. World Tourism Organization.