

ESDAI: modelo de educación diferenciada a nivel superior

Hortensia Cuéllar Pérez
Ma. del Carmen Ramos González de Castilla

INTRODUCCIÓN

Lo que vamos a presentar es un modelo educativo exitoso de educación diferenciada destinado a las mujeres desde su fundación que es la Escuela Superior de Administración de Instituciones (ESDAI). Desde 1969 que abrió sus puertas en México D. F., tuvo por misión «formar mujeres profesionales que desempeñaran cargos directivos en la industria de la hospitalidad para promover con calidad y eficacia los servicios desarrollados en un ambiente acogedor y formativo»¹.

La novedad de sus planteamientos: la *profesionalización* del trabajo desarrollado por mujeres en el campo de la hospitalidad: restaurantes, hoteles, hospitales, líneas aéreas, casas de bolsa y bancos, negocios propios, parques recreativos,

1 (2004). *ESDAI: Dirección en la Industria de la Hospitalidad*, México: Universidad Panamericana, Departamento de promoción.

franquicias, banquetes, convenciones², etcétera, abrieron un panorama tan amplio a nivel profesional que la ESDAI pronto se convirtió en la institución líder dentro de su ramo, al grado de que en la Ciudad de México y en otros países como por ejemplo Chile, Uruguay, Perú se han creado otras escuelas análogas.

Hablemos ahora de ESDAI de una manera más pormenorizada:

La Escuela Superior de Administración de Instituciones inició su trabajo ofreciendo estudios universitarios que pudieran dar una profesión a toda mujer que tuviera como vocación profesional la administración de los servicios de hospitalidad. La iniciativa *motivante* del proyecto ESDAI se apoyó en las inquietudes de quienes conformaban el Patronato, y que se concretaba en el siguiente planteamiento:

¿Puede y debe la mujer dedicarse únicamente a la atención de su familia y, por ello evitar cualquier contratación como empleada o como empresaria en otros ámbitos «extra-hogar»?

O bien, ¿puede y debe la mujer dedicarse únicamente al ejercicio de su profesión, renunciando para ello a la atención de su familia?

Este dilema no tenía ninguna pretensión ideológica de fundamentar si las mujeres son capaces de ingresar al campo laboral y allí desarrollarse, ni si son capaces de co-

2 *Idem.*

laborar en cualquier profesión o trabajo extra-hogar con competencia (que se daba por supuesto), ni siquiera tenía algo que ver con las corrientes feministas de reivindicación de los derechos de las mujeres que, por cierto, en esos momentos —finales de los sesentas—, estaban muy en boga en México y en el resto del mundo. Para los fundadores de ESDAI, era un presupuesto fundamental en esta iniciativa, la igualdad en dignidad y derechos de la mujer y el hombre, por lo que sus cuestionamientos e inspiración de fondo en la fundación de la Escuela Superior de Administración de Instituciones era otro, a saber: formar profesionalmente a la mujer en la industria de la hospitalidad, campo perfectamente compatible con su atención y dedicación a la familia y al hogar, que para muchos resultaba imposible.

Para llegar a esa convicción partían de la siguiente reflexión: el avance social y profesional del mundo contemporáneo, obligaba en muchos casos a la mujer a formularse una disyuntiva de alcances insospechados cara a su propia vida y al desarrollo de la sociedad; «o» atender a la familia «o» dedicarse al ejercicio de la profesión cualquiera que esta fuese: médico, ingeniero, administrador... La importancia de *reparar* en esta disyuntiva radicaba en que tanto la dedicación a la atención de la familia y del hogar, como al ejercicio profesional en cualquiera de sus modalidades, resultaban actividades indispensables para el crecimiento de la sociedad y, hasta ese momento —1968—, era poco común el que las mujeres asistieran a

la universidad y menos aún que tuvieran una participación activa en el mundo profesional porque se consideraba que al dedicarse a ser médicos o ingenieros, gerentes o empresarias, etcétera, descuidarían la dedicación que debían a la familia que estaban formando.

Por ello, los impulsores de *la idea ESDAI* pensaron en diseñar, en ofrecer, una profesión que correspondiera a esta doble necesidad de crecimiento de la mujer contemporánea e impulsaron en el ámbito de la cultura y la educación, estos estudios universitarios a nivel licenciatura cuyo núcleo central es *la Hospitalidad*, la *industria* de la hospitalidad, la *profesionalización* de la hospitalidad, que de manera generosa puede ser reconocida tanto en el clima de una familia, de un hogar, como en una institución de servicios de este estilo, como pueden ser los hoteles, restaurantes, hospitales, etcétera, si quien los conduce tiene este espíritu o motivación.

Por eso, lo primero que hicieron fue trabajar consensuada y reflexivamente a favor de objetivos muy concretos y de definir lo que entendían por hospitalidad, así como otras nociones importantes que configurarían a nivel de proyecto hecho realidad al ESDAI. Tales son: la consideración del calor de hogar y de familia como modelo, los servicios de alimentación y alojamiento indispensables en una profesión así, y el papel del anfitrión, que intentaremos explicar más adelante. Su sustento —como hemos dicho— es una visión antropológica de carácter

humanista, donde la mujer esencialmente es igual en dignidad y derechos que el hombre, y por lo tanto, es *sujeto sin discriminación alguna*, de una institución educativa dedicada especialmente a ella, que no significa —paralelamente— discriminación en algún sentido hacia el varón. No, simplemente se trata de un proyecto educativo de educación diferenciada destinado a la mujer que ha resultado ser muy exitoso. Todo esto dentro del marco de las ciencias aplicadas y las humanidades, donde la reflexión científica y la investigación, se entrelazan con la administración y el servicio, con la hospitalidad dentro y fuera del hogar, con el calor de la familia y la profesionalización de los servicios de hospitalidad, características que van más por el campo de lo cualitativo y por lo tanto no son medibles en el impacto de las personas que las reciben y de quienes las ejercen, pero que son perfectamente compatibles con empresas de este ramo y sus correspondientes dividendos cuantitativos. Es éste uno de los secretos de la vigencia y proyección del ESDAI en éstos sus primeros 35 años de existencia.

HOSPITALIDAD

Es difícil definir el concepto de hospitalidad porque, para empezar, no estamos seguras de que la hospitalidad sea un concepto. Al revisar, sin embargo, diversas nociones

sobre el particular, se distinguen dos aspectos: los que consideran que la hospitalidad es el resultado de la ejecución de un conjunto de actividades o acciones organizativas que son su causa y de las que se desprende la hospitalidad³, y los que expresan que la hospitalidad es exactamente lo contrario: por hospitalidad entienden prioritariamente hacer amables las relaciones sociales⁴ y —como consecuencia— facilitar la ejecución de aquellas tareas involucradas en la prestación de los servicios de alimentación y alojamiento.

En el primer sentido, la hospitalidad es consecuencia o efecto de acciones logísticas emprendidas por la industria hospitalaria, que se traduce en ganancias; en el segundo es considerada como una cualidad cultivable con espíritu de servicio y del calor del hogar que aplicada a ciertas acciones es capaz de conseguir un «plus» que facilita la ejecución de diversas actividades o acciones, y que requieren de una buena planeación y organización a favor de las personas. En este sentido la dimensión cualitativa enriquece una cuantitativa o tangible.

De aquí se derivan dos modelos sociales de entender el mundo de la industria de la hospitalidad: a) el conjunto de *trabajos o actividades* que conforman los servicios de

3 Cfr. Abderrahmân Muhâmmad Maânan (2002). «La Hospitalidad», *Revista de pensamiento*, Num 166. Abril.

4 Cfr. Antonio Bobadilla (1999) «Cuestionario de aptitud para la Hospitalidad», *Revista mensual*, num. 85, Nicaragua: Grupo Mosaico.

alimentación y alojamiento y, b) lo que importa es el ambiente, *la atmósfera acogedora* que facilita o permite que las personas puedan descansar o realizar la actividad que se proponen en un ambiente de calor humano, confort y paz.

Es cierto, por otro lado, que ambos aspectos son compatibles, aunque la primacía —desde mi perspectiva— la debe tener la recreación de ese clima acogedor que vuelve tan agradable la estancia de los usuarios o beneficiados de los servicios de hospitalidad (hoteles, hospitales, clubes, etcétera).

No podemos, sin embargo, cerrar los ojos a los establecimientos donde la hospitalidad «se vende», porque corresponde justamente al producto que ofrece la industria hotelera y restaurantera, que son dos negocios muy productivos en casi todos los países porque contribuyen al fomento turístico y todos sabemos lo importante que es este renglón en los presupuestos nacionales.

Por otro lado, hay hoteles que se precian de hacer sentir al cliente «como en su casa», algunos dicen: «Hotel X, donde la HOSPITALIDAD nos distingue. Te sentirás como en tu casa». Y con frecuencia los medios de comunicación anuncian reuniones de los protagonistas, impulsores o gestores, de la «Industria de la Hospitalidad», cara a mejorar este servicio.

Y esto resulta lógico porque todas las personas buscan «habitar» en algún sitio. Y con esta expresión «habitar», mencionamos una manera de vivir que puede ser muy acogedora o inhóspita. Y es que el verbo *habitar* está

relacionado con *hábito* (cualidad), y con *habitación* (casa o vivienda), que indica que el *ser hospitalario* implica calor de hogar y atención en este tipo de servicios. Aquí, una pequeña digresión: las bestias tienen madrigueras; el ganado establos; los automóviles se guardan en garages; los aviones en hangares y ninguno de ellos es consciente de tal resguardo. Sólo los hombres son capaces de «habitar» en algún lugar y en ocasiones infortunadamente donde se puede. No se trata de eso, sino de *crear espacios* donde pueden convivir y relacionarse con sus semejantes en un ambiente de tranquilidad y de disfrute acogedor que les haga no solo pasársela bien, sino ser tratados con la dignidad que corresponde a las personas. Ni la casa, ni el hotel son comparables a una madriguera, a una cochera, o a una cueva.

Trataremos de ampliar un poco estas reflexiones.

Partimos de la idea de que los servicios de hospitalidad tienen su fuente de inspiración primaria en la satisfacción de aquellas necesidades básicas que posee toda persona: *vivienda, alimentación, y vestido*. Nadie —si es tratado con dignidad y justicia— puede vivir en la calle⁵, sin techo, ni un lugar donde descansar, para convivir, para restaurar sus fuerzas. Tampoco hay posibilidad de vivir

5 No desconocemos el terrible flagelo de la pobreza en la que se encuentran tantas personas en el mundo por falta de una equitativa justicia social, entre ellos los niños de la calle y tantos indigentes. Este asunto tan penoso y vergonzante para las distintas sociedades, no es ahora tema de nuestra reflexión.

sin alimentos como se cuenta en ese viejo chiste: «cuando mi burro se estaba acostumbrando a no comer... se murió». Y el vestido es también una necesidad básica, es fácil encontrar —quizá a media mañana— a alguna persona que no ha podido comer durante varias horas y lo comenta con toda naturalidad; pero nunca hemos encontrado a media mañana a alguna persona que diga «no me dio tiempo de vestirme».

Estas tres necesidades primarias de todo ser humano —casa, vestido y alimento— *son satisfechas*, a su vez, *con tres servicios* que, en las familias se llaman: atención de la vivienda, cuidado y conservación de la ropa o, más comúnmente, lavado y planchado de la ropa personal y de la casa como manteles, servilletas, incluso cortinas y cocina. Estas actividades que podemos llamar **servicios de hospitalidad**, en los hoteles y hospitales adquieren una denominación *técnica, industrializada*, pero cuya función viene siendo la misma que en las familias: servicio de *housing* o *house keeping* —ama de llaves—, servicio de ropería; servicio de «*catering*», servicio de alimentos y bebidas.

Una primera conclusión sería entonces que la llamada «Industria de la hospitalidad» se inspira en el hogar familiar para poder subsistir como negocio, asunto que me parece totalmente relevante.

En segundo término, debemos explicar que las actividades que se requieren para la correcta ejecución de estos servicios si bien son técnicas y mecánicas, son indispensables para mantener el orden y la limpieza en la

vivienda y la salud corporal y psíquica de las personas. Todos los humanos necesitamos, ya lo hemos dicho, alimentarnos —que no es sólo comer—, vestirnos y contar con un techo donde poder vivir y convivir. No resulta fácil descansar en un sitio abierto sin poder «estar», no puedo imaginar a nadie que tome, por ejemplo, sus vacaciones para pasar día y noche al aire libre (bueno sí los hay en regiones muy calurosas, pero no es lo estrictamente ordinario en otros sitios y menos los de temperatura incllemente), caminando por las calles y sin comer ya que como mencionamos antes, nadie se acostumbra a no comer.

Las actividades mecánicas que requiere un servicio de *House keeping* o ama de llaves abarcan desde la limpieza y la puesta «a punto» de una habitación, hasta la colocación de unas flores, la ventilación de los lugares cerrados, etcétera; las que se requieren para el servicio de alimentos comienzan en la planeación del menú y la compra de los ingredientes para la preparación de la comida y terminan con la conservación de los alimentos que se utilizarán en fechas posteriores a su adquisición.

Cuando estos servicios son atendidos correctamente el *cliente* que más que eso sería propiamente un *huésped* o *invitado*, se «siente bien», «está a gusto», «confortable», en un cierto estado de «bienestar» y por ello puede descansar y recuperar fuerzas para seguir trabajando o emprender cualquier otra actividad.

De aquí una segunda conclusión que sería que la hospitalidad tiene como fin principal producir «bienestar» y así

lo que se vende o se busca no es la hospitalidad por sí misma sino por el resultante de su ejercicio: que las personas se sientan contentas, felices.

Sin embargo, aunque los servicios y las instituciones que los ofrecen sean muy importantes, se realicen con un alto nivel de calidad y elegancia y consigan el que estén bien los huéspedes, siempre hace falta un «algo» que la materialidad de las instituciones no puede dar. Se trata de una emanación de calidez procedente del corazón humano que, en muchos ambientes, se denomina «cariño» y en otros interés por la persona. Sólo *la atención con corazón* consigue que las personas se sientan completamente satisfechas, es quizá éste un aspecto que conforma realmente la hospitalidad. Obviamente ninguna institución, de suyo, sustituye al corazón humano que sale al encuentro de sus semejantes para atenderlos y servirlos, entonces: ¿Es posible, que una serie de actividades materiales y técnicas tengan un efecto inmaterial, absolutamente necesario para la subsistencia, que hace que las personas se sientan bien? Todos diríamos que en nuestras casas, en nuestros hogares —cuando la familia se quiere y se preocupan unos por los otros— *sí* encontramos este componente de la hospitalidad: cuando regresamos del trabajo encontramos una cara sonriente que nos espera, o quizá, somos nosotros mismos quienes ofrecemos una acogedora sonrisa o frases llenas de afecto a quienes viven con nosotros en esa misma casa.

Nuevamente aparece el hogar como punto de referencia para las instituciones donde la hospitalidad es una industria.

Por lo anterior podríamos aproximarnos a otra acepción de hospitalidad que nos aventuramos a proponer, sin que nos satisfaga del todo:

La hospitalidad está compuesta de una serie de actividades mecánicas y técnicas que realizadas con interés y cariño producen una satisfacción gozosa con la que los huéspedes se sienten felices porque —tal vez sin ellos saberlo— son tratados como corresponde a la dignidad de las personas.

Con esto indicamos que la noción de hospitalidad encierra una fuerte carga antropológica de tipo espiritual por las actitudes de servicio, atención, cuidado de lo grande y lo pequeño, confort, que experimentan quienes reciben ese servicio. Pero no únicamente: si los servicios de hospitalidad están inscritos en una concepción así, también enriquecen antropológicamente a quienes los ofrecen: les hacen ser mejor personas. Esto nos recuerda otros conocidos adagios: «trata como te gustaría ser tratado», «ofrece el servicio que te encantaría recibir», «para servir, servir».

INSTITUCIONES DE SERVICIOS DE HOSPITALIDAD

Con esto pasamos ya a la última parte de estas reflexiones concernientes a los servicios de hospitalidad, y donde se encuentra inscrita ESDAI, como institución educativa pionera en este ramo en México.

¿Qué entendemos por Instituciones de Servicios de Hospitalidad? En algún sentido ya lo hemos dicho: se trata de instituciones donde no se venden artículos concretos, *desechables*, de alguna clase: se ofrece *bienestar*, *servicio*, atención con *calidad y calidez*, que invita a los huéspedes a volver si se trata de un hotel, o que evitan la soledad, la sensación de abandono, y mitigan un poco el propio dolor —al menos a nivel moral— si estamos hablando de un hospital. En el caso del calor que se recibe en la familia, más que instituciones de hospitalidad, son *hogares*, inspiradores en un sentido importante de las instituciones de servicios de hospitalidad.

Para redondear estas ideas, en estas instituciones aparecen dos actores más sin los cuáles es imposible la hospitalidad. Por un lado contamos a los huéspedes, (y en la casa los invitados o miembros de la familia); y por otro, tenemos a los anfitriones que son tan importantes como los huéspedes.

EL ANFITRIÓN Y EL HUESPED

Trataremos de definir cuál es el papel de este personaje y su importancia en la institución hospitalaria.

Anfitrión es quien recibe, invita y agasaja a sus huéspedes, amigos y familiares. Su papel debe ser franco, notorio y de cariñosa calidad.

Anfitrión es toda aquella persona que recibe a los huéspedes para agasajarlos y apoyarlos en la búsqueda de su bienestar. Ser buen anfitrión no es una actividad exclusiva de la industria del turismo, sino una exigencia para todo ser humano que tenga amigos o seres queridos. El sentido de la hospitalidad, por tanto, no se concentra en la Institución que tenga por misión u objetivos ofrecer ese servicio sino en los actores que la producen y, especialmente, en el anfitrión. En este sentido, todos en algunos momentos somos anfitriones y en otras ocasiones invitados o huéspedes.

El buen anfitrión no se sustrae a la mirada del otro ni se escandaliza de su singularidad. Por el contrario, la enfrenta con amabilidad para solucionar lo que necesite, aún sin saber qué es lo que necesita.

Por la hospitalidad que proyecta y que le caracteriza, el buen anfitrión es capaz de respetar y distinguir la particularidad de cada persona, de tratarlo como a un amigo y no como extraño, de comprender su estilo de vida, de mostrarse sinceramente benevolente con todos, porque todos son personas singulares y distintas, susceptibles de

ser atendidas. En esta industria no puede ir cada quien a lo suyo. Si naturalmente no se da el encuentro personal, el buen anfitrión lo busca hasta conseguirlo.

Es una industria en la que el sentimiento de superioridad o altanería se frustra o no encuentra cauce porque el éxito está, precisamente, en servir a todos. Recordamos ahora una de las causas de la decadencia de los grandes imperios: «ustedes se consideran superiores a todos y a todo, y eso deforma su visión de lo real y también de lo que son realmente». Y en las relaciones humanas no sólo no se debe dar la superioridad, tampoco la posesión; sino la donación, la aceptación y la creatividad

Ser anfitrión es fácil y, tal vez, más fácil que ser invitado, porque los primeros se realizan en el darse y eso produce felicidad; una felicidad no buscada, sino consecuencia de la donación, aunque quizá alguna vez satisfagan su vanidad porque su trabajo es lucidor y ellos lo lucen. El invitado, en cambio, debe dejarse servir y atender, y no porque «pague» es fácil permitir ser servido. El buen invitado es también humilde y tiene que dejar que le den lo que normalmente no necesita recibir porque él sólo se abastece, pero en el fondo está buscando a otro ser humano a quien acudir y en quien hallar sosiego, calor humano, comprensión, descanso.

Por un lado, el anfitrión invita y acoge; y, por otra, el huésped responde a la invitación que se le hace y se muestra con cortesía y reconocimiento hacia su anfitrión. Tan importante es saber invitar como saber responder a

la invitación. Así es como los hombres se ayudan mutuamente, así se solidarizan y entre todos dan forma a la mejor de las relaciones interpersonales. No hay otra manera; en esto nadie es sustituible. Así se estrechan lazos, se refuerzan vínculos y se hace más amable nuestra existencia y la de quienes están en nuestro entorno.

Tal vez aquí podemos recordar las dos categorías de importancia radicalmente diferente, dos formas de motivación muy distintas que Dietrich von Hildebrand enseña en su *Ética*: a la primera la llamó 'valor' (esto es lo importante en sí mismo), y a la otra 'satisfacción meramente subjetiva (esto es, algo cuya importancia deriva exclusivamente del atractivo que tenga aquello para una persona singular)⁶. En relación a lo que venimos diciendo, el anfitrión ha de ofrecer al huésped un valor —la hospitalidad—, que el huésped apreciará en tanto sea aquello que le ofrecen lo que busca y cómo lo busca. Y esta relación 'anfitrión-huésped' será la base de la hospitalidad cualitativamente considerada. Un buen lema del anfitrión podría ser «Tengo que cuidar a aquél de quien me siento responsable, porque realmente lo soy».

El buen anfitrión empieza por el reconocimiento, por una disposición de apertura respetuosa a la realidad y de disponibilidad hacia el prójimo; y disponible, es aquella

6 Cfr. Dietrich von Hildebrand, *Ética*, Encuentro, Madrid 1983, Cap. "Las categorías de la importancia", Ediciones Palabra, Madrid 2001, p. 122.

persona con la que siempre se puede contar, la que ha superado el carácter cerrado del tiempo, al punto que el único uso totalmente legítimo que la persona puede hacer de su libertad consiste precisamente en reconocer que no se pertenece. Sin disponibilidad no hay anfitrión.

La verdadera hospitalidad se precia de no rechazar a nadie, honrar al huésped, hacerle sentirse cómodo. Y quien lleva a sus máximas consecuencias lo anterior, sabe que todas las personas son nuestros huéspedes sin que sea necesario que acudan a tu casa. La hospitalidad tiene una significación infinitamente más amplia y abarca cada momento de quien tiene vocación de servicio.

Lévinas dice con énfasis: «lo que se afirma en la relación con el Rostro es la asimetría: en el punto de partida me importa poco lo que el otro sea con respecto a mí, es asunto suyo; para mí, él es ante todo aquel de quien yo soy responsable»⁷ y en mi establecimiento mi huésped es ese sujeto del que yo respondo.

De esta manera, la hospitalidad se revela como una categoría antropológica central cuando se comprende que las cosas que más nos incumben no las hemos elegido, que la pasividad antecede a la actividad que el otro no sólo nos da, sino que se nos da en las cosas y en los servicios.

En una relación hospitalaria, el anfitrión, atiende y cuida del otro. No sólo lo acepta, sino que se vuelca en él.

7 Emmanuel Lévinas (1993). *Entre nosotros. Ensayos para pensar en otro*. Valencia: Pre-textos, pp. 130-131.

Está atento a sus necesidades y procura adelantarse a sus deseos, facilitándole sus movimientos, dado que el anfitrión conoce mejor el mundo y el tiempo al que ha llegado su huésped.

Es buen anfitrión quien organiza las cosas de tal manera que puede hacer la realidad a tu medida, puede desbaratar tus previsiones sin que te moleste, puede incluso corregir tus juicios, reorientar tus proyectos, y todo para tu provecho personal.

El buen anfitrión se asemeja a un pastor porque cuida de sus semejantes, consigue ver a sus huéspedes como posibilidades de servir y no sólo como clientes; y nunca es juez de sus debilidades. Para saber si se cumple con la vocación de anfitrión habría que pensar en algunos puntos, si no neurálgicos, sí significativos de las acciones que ha de realizar quien juega el papel de anfitrión:

- a. Quien simpatiza con cualquier tipo de persona, a todas las encuentra su aspecto cualitativo y su valor agregado, le gusta estar con uno y con todos será un excelente anfitrión.
- b. Quien enfrenta los problemas los diagnostica y les encuentra solución, es más, quien sabe salir al encuentro de problemas llegará, también a ser un excelente anfitrión.
- c. Quien aprende siempre, disfruta haciendo favores, es capaz de «ensuciarse las manos» y tiene sentido del humor, seguramente podrá realizar positivamente el papel de anfitrión.

Amitai Etzione, impulsor del comunitarismo afirma: «Aspiramos a una sociedad que no sea únicamente sociedad civil sino que llegue a ser una buena sociedad, en la que las personas se traten como fines en sí mismas y no como meros instrumentos; como miembros de una comunidad, unidos por lazos de afecto y compromiso mutuo, y no solo como empleados, comerciantes, consumidores o incluso conciudadanos.»⁸ Así quien tiene como negocio la hospitalidad no podrá limitarse a la reproducción temporal del espacio habitable para los huéspedes, procurará que aquella «simulación» de su hogar realmente lo sea porque en un hogar es donde se empieza a tratar a las personas como fines y no como medios. Una vez más aparece el hogar como modelo de esta industria.

Sugerimos a quienes tienen este tipo de negocios que se detengan a revisar cómo es un hogar, un verdadero sitio donde la gente está en su casa rodeado de sus seres queridos y de sus cosas y, sobre todo, se siente feliz. Tal vez el reto, que en este momento se presenta, es lo más difícil de conseguir, porque el hogar no está conformado únicamente por el inmueble donde habita la familia: las habitaciones, estancia, bibliotecas, los locales de servicios —cocina, zona de lavado y planchado, etcétera—, está formado sobre todo, por las personas que lo habitan y que por su convivencia amable y tierna consiguen que en esa casa haya

8 Amitai Etzioni. *La tercera vía hacia una buena sociedad. Propuestas desde el comunitarismo*. Madrid: Minima Trotta, p. 15.

«fuego», «hoguera», «hogar». El hogar lo realizan sus integrantes y, especialmente, el anfitrión o la anfitriona. Y, como hemos dicho, todos, en algún momento jugamos el papel de anfitrión.

El resultado de este comportamiento es un ambiente agradable, acogedor —hospitalario— y, al mismo tiempo, capaz de responder a las exigencias que cada quien debe tener para alcanzar las metas a las que se compromete. Traemos a la memoria a un autor que, preocupado por este importante asunto de la hospitalidad, afirmaba que el Hogar más que una sede material es un ambiente acogedor y, simultáneamente, formativo que permite sentirse bien como personas que tienen un claro proyecto de vida⁹

La hospitalidad, por tanto, no es una simple formalidad. Es algo mucho más profundo. Cada acto de esta actividad tiene significaciones y alcances inmensos. Si pasamos a ser conscientes de esto, los propios gestos comenzarán a traslucir una gran espiritualidad y un modo más sublime de entender la existencia, y evidenciará también el conocimiento de las personas y la valoración de cada una de ellas. El sabio verdadero, el que se comporta como sabio, es quien sabe actuar con hospitalidad porque, atendiendo a lo aquí explicado, la hospitalidad es indicio de una sabiduría honda, que es capaz de reproducir algo tan fun-

9 Josemaría Escrivá de Balaguer (1965). *Conversaciones*, Madrid: Rialp, n. 87.

damental como el propio hogar en cualquier escenario y en cualquier sitio, por recóndito que éste sea.

Entonces ¿cuál será el mayor compromiso de quien asume como negocio la hospitalidad? Indudablemente que intentar conseguir que su institución sea un lugar donde se pueda vivir, donde se pueda descansar, donde se pueda trabajar, donde todos se sientan bien, en definitiva un lugar donde se reproduce el hogar.

HOSPITALIDAD PROFESIÓN QUE OFRECE ESDAI

Sobre los presupuestos anteriores, está asentado el proyecto ESDAI: su misión, objetivos y currícula toman en cuenta al hogar como modelo, los servicios de alimentación y alojamiento, el anfitrión y el huésped. Sus estudios —como hemos dicho— están dirigidos a la mujer contemporánea, ansiosa de realización personal y profesional y la antropología de fondo es la de la complementariedad varón-mujer que trae consigo la diferencia. En este sentido ESDAI es una institución educativa del nivel superior que ofrece un modelo de educación diferenciada para la mujer, que presta atención a su psicología y específicas diferencias, con respeto absoluto a su dignidad y derechos.

La ESDAI es consciente de que para esta profesión es necesario adquirir una serie de conocimientos, habilidades y actitudes de tipo teórico-práctico que permitan a las alumnas desenvolverse de modo totalmente competente

en el mundo laboral de nuestros días. El plan de estudios de la licenciatura tiene esos objetivos y está organizado en 8 semestres donde confluyen diversas áreas: ciencias aplicadas, humanidades, administración, servicios, investigación y prácticas profesionales que se realizan en instituciones prestadoras de servicios de hospitalidad tanto en el ámbito nacional como en el extranjero. Tenemos, además, convenios con universidades y centros superiores de primer nivel y reconocimiento internacional y somos miembros cualificados de instituciones tales como la Internacional Association of Hotelschool Directors and Internacional Hotel&Restaurant and Institucional Education.

De modo sintético aspectos indispensables que comprende nuestro plan de estudios son:

ASPECTOS CUALITATIVOS: que conforman propiamente la hospitalidad como el ambiente que reproduce el hogar familiar. Sin un conocimiento cabal de lo que es la persona y su dignidad, las relaciones interpersonales y lo que implican, conocimiento amplio y profundo del trabajo en cuanto a su ejecución y a su repercusión ética y social, difícilmente se podrá producir ese ambiente agradable en el que consiste precisamente la hospitalidad.

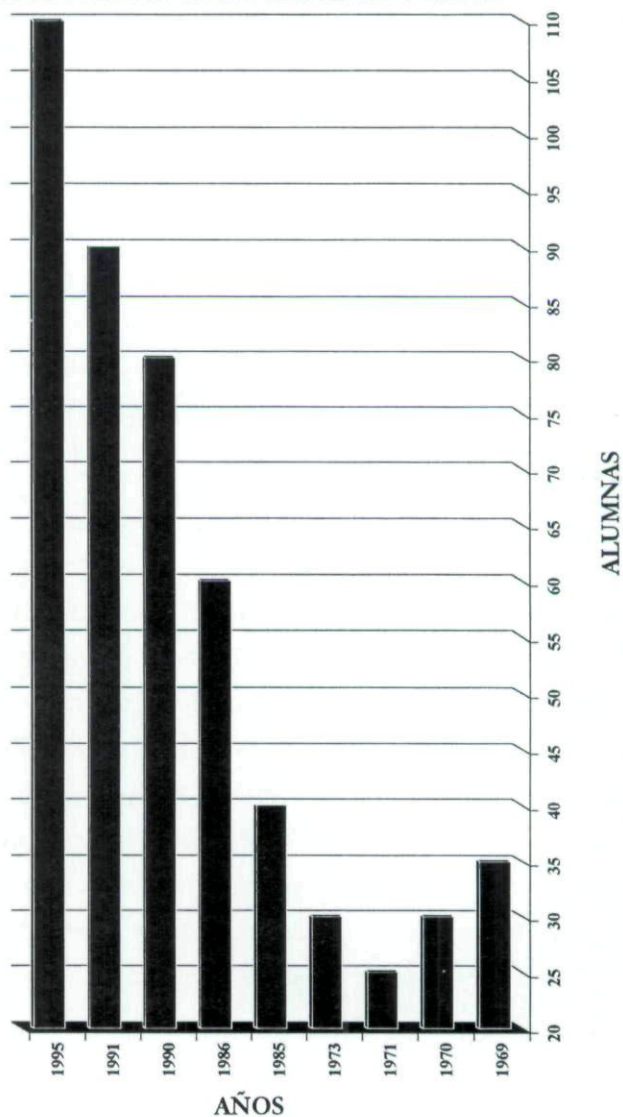
ASPECTOS TÉCNICOS: aquéllas acciones, y actividades que debe conocer quien ejerce esta profesión. Estas acciones serían muy rutinarias si se desligan de sus fundamentos científicos. Así tenemos:

TÉCNICA	FUNDAMENTO CIENTÍFICO
SERVICIO DE ALIMENTOS	
Planeación de menús Técnicas culinarias Producción de alimentos Arte culinario	Nutrición y alimentación humana Organización científica del trabajo Microbiología e higiene Gastronomía y creatividad
SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	
Ropería House keeping Mantenimiento Recepción y reservaciones	Química de textiles Microbiología e higiene Física, diseño y construcción de inmuebles Psicología y sociología

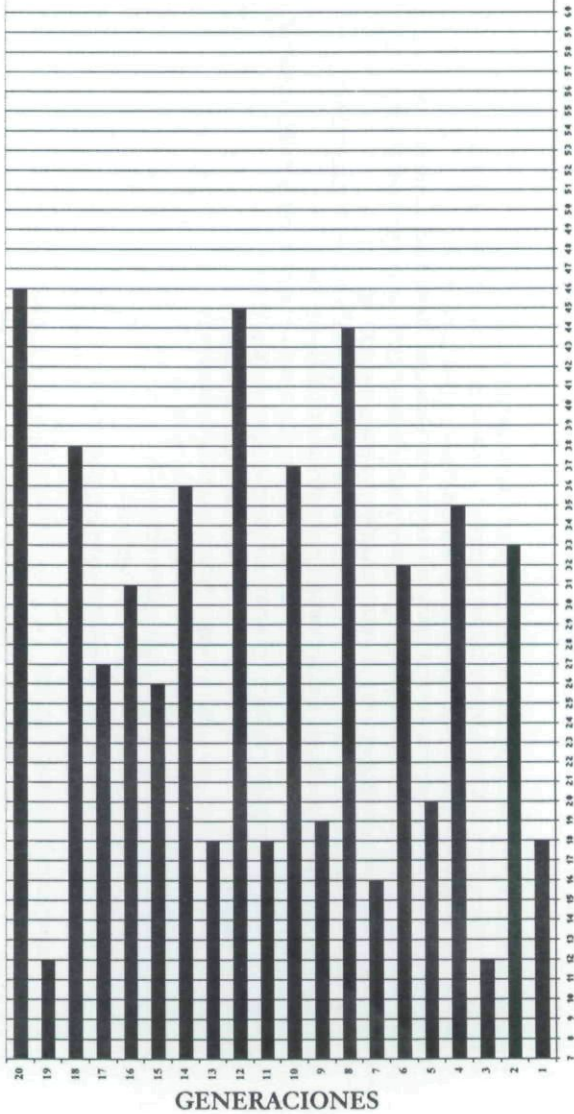
ASPECTOS ECONÓMICOS Y ADMINISTRATIVOS: si la hospitalidad es tomada como industria y se establece o atiende un negocio. El dueño, un buen gerente o director de los servicios de hospitalidad sabe de administración, contabilidad, economía, proyectos de inversión, finanzas, etcétera, para poder administrar con mente abierta y organizativa lo que tiene entre manos, sin perder de vista el presente y mirando siempre hacia el futuro.

ESTADISTICAS

HISTORIAL INGRESO ALUMNADO ESDAI

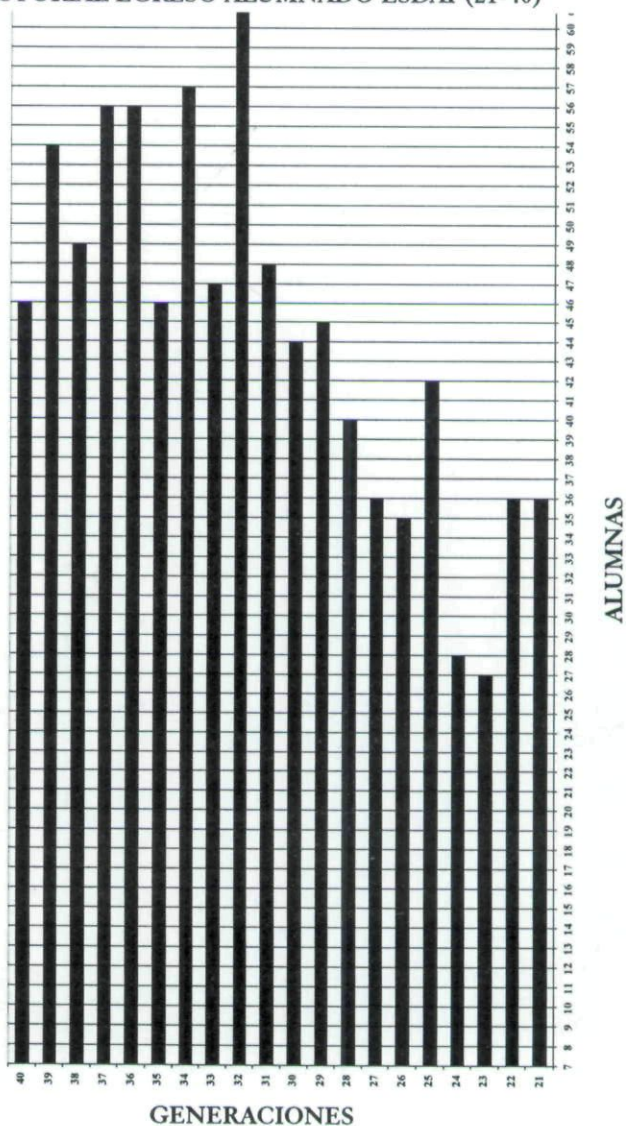


HISTORIAL EGRESO ALUMNADO ESDAI (0-21)



ALUMNAS

HISTORIAL EGRESO ALUMNADO ESDAI (21-40)



CAMPO PROFESIONAL

 <p>GRUPO ANGELES CUATROAVENIDAS 3450</p>	 <p>FOUR SEASONS <i>Hotels and Resorts</i></p>	 <p>Televisa</p>	 <p>HIPÓDROMO DE LAS AMÉRICAS</p>
 <p>Centro Banamex</p>	 <p>Nestlé</p>	 <p>tvazteca.com</p>	 <p>P&G Procter & Gamble</p>
 <p>Scotiabank</p>	 <p>COLEGIO DE EMPLEADOS DE LOS NEGOCIOS</p>	 <p>CENTRO MÉDICO ABC Federación de Médicos</p>	 <p>Avantel</p>
 <p>hp invent</p>	 <p>MAYAN RESORTS</p>		 <p>Médica Sur</p>

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Bobadilla, Antonio (1999). «Cuestionario de aptitud para la hospitalidad», *Revista mensual*, Num 85, Nicaragua: Grupo Mosaico.
- Chesterton, G.K (1994). *La taberna errante*. Madrid: Rialp.
- Esteva, Gustavo (2002). «El turismo y la hospitalidad indígena», *Revista de Pensamiento*, Num. 119, julio. México.
- Innerarity, Daniel (2002). «Una economía de la Hospitalidad», *Revista Istmo*, año 44, num 261, julio/agosto, México.
- Muhâmmad Maânan, Abderrahmân (2002). «La hospitalidad Musulmana» *Revista de Pensamiento*, Num. 116. Abril.
- Rodríguez Silva, Aníbal (2003). «Hacia la ética de la Hospitalidad», *Conciencia activa*, Num 3.
- Varios autores (1989). *Hospitalidad, profesión actual, Memorias Seminario de servicios*. México: ESDAI.
- Yepes Stork, Ricardo (1995). «La elegancia: algo más que buenas maneras», *Revista Humanitas*, num 8, pp. 628-645, Madrid.

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.