

# Presentación ESDAI: Identidad y proyección

Ma. Esmeralda Chalita Kaim

## RESUMEN

Este escrito constituye la presentación de la revista HOSPITALIDAD-ESDAI, órgano académico de difusión de la Escuela Superior de Administración de Instituciones.

Asimismo pretende ser una reflexión en torno a los principios fundacionales de ESDAI, inspirados en el pensamiento del Beato Josemaría Escrivá de Balaguer y un recorrido por los tres momentos que han dado identidad y proyección a la Escuela a lo largo de 32 años y que la han puesto a la vanguardia de las instituciones de servicio de la hospitalidad, al atender de manera permanente a las necesidades de la sociedad, la familia y la persona.

## ABSTRACT

### ESDAI: IDENTITY AND PROJECTION

This essay constitutes the presentation of the "HOSPITALITY-ESDAI" magazine, academic diffusion medium

## of ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES.

Likewise, it pretends to be a reflection on the constituent principles of ESDAI, inspired by the mind of the Blessed Josemaría Escrivá de Balaguer and a journey through the three moments which have given identity and projection to the school throughout 32 years, and which have put it at the forefront of hospitality management institutions by tending, in a permanent way, to the needs of the society, the family and the individual person.

**S**i reflexionamos en lo que otorga sustento y permite que una Escuela sea parte de la Universidad afirmaríamos, necesariamente, que se trata del trabajo que repercute de forma directa en el desarrollo social. Dicho trabajo no es otro que el producto de la investigación científica, en permanente atención a las necesidades de la sociedad.

Esta actividad alienta la discusión en torno a las prioridades de un país sobre bases científicas y nos aleja del relativismo que tanto daño hace a las instituciones. Asimismo, nos coloca por encima de esa tendencia generalizada, de tintes huecos, que pone en la mesa de discusión cualquier tema, profundo o superficial, humano o técnico, social o privado al arbitrio de opiniones superfluas y desgajadas de un orden natural y armónico, con pretensiones democráticas.

Por ello, la atención y resolución a las necesidades de un entorno en constante evolución es una tarea que corresponde fundamentalmente a la universidad; esta responsabilidad la asumimos también nosotros con entusiasmo. Si no lo hiciéramos, estaríamos condenando nuestro quehacer académico al aislamiento y a una ruptura de la dinámica dialógica con el resto de la sociedad.

ESDAI —a 32 años de trabajar para hacer del servicio un sello distintivo de la institución y una actividad profesional sobre bases científicas— se da a la tarea de sacar a la luz investigaciones y aportaciones de su equipo de trabajo, que pretenden incidir en la Industria de la Hospitalidad para ir sembrando —y rescatando— la semilla de *lo humano*. Esto constituye el soporte más sólido de cualquier actividad profesional, más aún de la trascendente profesión del servicio, actividad *humana* por antonomasia.

La investigación no sólo requiere del conocimiento, estudio, recursos técnicos y económicos, sino también del aliento y estímulo social y académico. Esta publicación pretende ser un escaparate del trabajo académico y profesional de los profesores y profesoras que forman la Escuela Superior de Administración de Instituciones, y de todos aquellos autores que tienen una incidencia directa en la prestación de servicios para lograr su excelencia. Es, así, un modo de alentar los análisis de fondo sobre temas multidisciplinares que afectan, en sus diversas caras, a la prestación de servicios.

En este primer número, quisiera apuntar hacia esos *momentos* significativos de nuestra trayectoria, como pioneros que hemos sido —más allá de las fronteras de nuestro país—, y como visionarios que queremos ser para proyectar el desarrollo y profesionalización de los servicios de la Hospitalidad.

Me referiré a tres *momentos* que han sido, y deben ser significativos, en nuestra vida institucional.

### LA FUNDACIÓN: PROFESIONALIZAR Y HUMANIZAR EL SERVICIO

En primer lugar es necesario referirnos al *momento fundacional* porque ahí se encuentra nuestro origen y fortaleza, la raíz y el sentido de nuestro proyecto —que no es el pasado muerto sino un presente sostenido, vital, dinámico—. ESDAI nace con una misión clara y definida, y con el mismo cometido mantiene su vigencia. No ha sido fruto de una esforzada estrategia de la mercadotecnia, ni fue concebida como una gran empresa en términos de publicidad. ESDAI surge, me atrevo a decir, en el silencio y bajo el signo de la donación del corazón humano, que es de donde emerge, en su sentido más hondo, el *servicio*.

Monseñor Josemaría Escrivá de Balaguer, el gran inspirador de nuestro proyecto, tuvo esa intuición clara y definida: la aportación de la mujer en la construcción de la sociedad y de la historia, es su capacidad de donación y

servicio. Desde ese corazón que amaba apasionadamente al mundo, confrontó la necesidad humana de la donación en servicio del «otro», e impulsó este proyecto como camino de superación personal y social. Una sociedad, un mundo, en el que la cooperación y la solidaridad están presentes, es un proyecto para el desarrollo y es un camino de plenitud para la persona. Es la intuición de un hombre que tuvo el oído en el corazón de Dios y sus manos en el pulso de los tiempos.

Un proyecto, cuyo modelo natural era la mujer como paradigma de la donación por naturaleza, era una aspiración que, indudablemente, debía abrirse camino en un mundo que comenzaba a enajenar el paradigma femenino; como históricamente sucedió en los años 60-70. Por otro lado, las actividades alrededor del servicio no gozaban de prestigio ni parecían ocupaciones serias, mucho menos científicas. Había que *hacer* la ciencia de la Administración de Instituciones, y ésta debía nutrirse de la generosidad que impregna de sentido al servicio indiscriminado a todo hombre y a todos los hombres; no como convocatoria comercial, sino como principio que genera un concepto y modo de relación con las personas y con las realidades humanas.

Se emprendió un camino no fácil, pero alentado por el rédito social y humano que se vislumbraba. Imaginemos lo que ha significado para las familias, para las instituciones, para la sociedad, el concepto femenino que se estaba sembrando: mujeres conscientes de su identidad, dispues-

tas a humanizar los servicios. Una tarea que en su sencillez lleva su grandeza. Mujeres, cuya vida habla más que sus palabras, mediante el ejercicio de un trabajo profesional comprometido hasta las últimas consecuencias. Así como el Rey Midas convertía todo lo que tocaba en oro, el compromiso fundacional de ESDAI es lograr que las alumnas humanicen y dignifiquen el servicio.

¿Cómo lograr esto sin una preparación científica? Imposible. ¿Cómo alcanzar esto sin un serio conocimiento de las exigencias y el fundamento de los servicios? Imposible. ¿Cómo conseguir esto sin comprender profundamente al ser humano y a la sociedad? Imposible. ¿Cómo obtenerlo sin un amplio conocimiento de la Administración de Instituciones, orientada al servicio de la persona y dirigida al logro de los legítimos fines de las distintas instituciones? Imposible.

Con este fundamento teórico se establece la necesidad de un plan de estudios multidisciplinar, científico, administrativo y humanístico, con un perfil muy novedoso que, como hemos referido, se abrió camino en un momento cultural en que el servicio tenía «mala prensa»; en que era concebido como «servidumbre» y por tanto un término y una realidad enajenadas. No puedo dejar de mencionar a aquellas primeras mujeres que *pusieron pies* al proyecto y le dieron *espíritu*: Leticia Almeida y Luz Ma. Barreiro que con gran visión supieron plasmar esta nueva realidad académica.

Hoy, el servicio como concepto ha sido rescatado por la profesionalización de la Industria de la Hospitalidad. No es triunfalista —sino realista— señalar el esfuerzo que ha hecho nuestra institución desde el momento mismo en que acuñó el concepto de «Industria de la Hospitalidad» por redimir la acepción *servicio*, vaciándola de la carga negativa que llevaba.

Desde sus inicios, parte esencial del trabajo de ESDAI, es el vínculo establecido con personas que trabajan en la Industria de la Hospitalidad, buscando siempre un diálogo fecundo y enriquecedor. Guardamos agradecimiento al apoyo en nuestros primeros pasos, de instituciones como el IPADE y de personas como don Gastón Azcárraga, Fernando Casas Alemán, Gennaro Dispa y Jorge Coutolenc entre otros, que nos apoyaron de modo incondicional.

## EL PRESENTE: SOLIDEZ Y VISIÓN

El segundo *momento* al que queremos referirnos, es nuestro *presente*. Lo percibimos rico en experiencias recogidas en 32 años de trayectoria y abierto a la proyección de esa experiencia en una sociedad de cambio desafiante. Si bien la técnica de la prestación de servicios ha dado un vuelco vertiginoso en las últimas décadas, *lo humano* —sujeto y objeto del servicio— no ha variado. El fundamento humanístico mantiene nuestra orientación: nos muestra el *norte* para no perder la ruta que hemos asumido; pero la

tecnología y la capacitación administrativa nos retan y acogemos esa exigencia tomando el paso al desarrollo, a la innovación, a la creatividad, a la globalización.

La realidad tecnócrata es un continuo desafío a su identidad: hoy que el sentido de lo humano está amenazado por la carrera tecnológica, ESDAI busca mantener su identidad.

Nuestro esfuerzo se concentra en:

- Consolidación del plan de estudios: integración de las asignaturas de cada una de las áreas, así como de las áreas entre sí, dando como resultado una solidez de conocimientos en cada una de las profesionales que cursan ESDAI.

- Publicaciones del personal académico de la Escuela, promoviendo el desarrollo de nuevos textos que integren las diversas áreas, aplicadas a la realidad de nuestro país.

- Internacionalización de ESDAI. La globalización es una realidad y nuestras alumnas deben estar preparadas. De ahí que la Escuela les facilite este ingreso ofreciéndoles estudios en el extranjero, así como asignando profesores extranjeros que impartan lecciones en su sede.

- Profesionalización. ¿Cuándo se puede decir que se ha alcanzado la *competencia profesional*? ¿Cuáles valores hay que administrar para dar lugar a la profesionalización?:

- Contenido técnico: manejo y cumplimiento de las reglas ya establecidas (aunque éstas puedan cambiar en el futuro).

- Código ético: que guarda proporción al fin.

- **Virtud:** hábitos que hagan moralmente bueno lo técnicamente bueno; es decir, que los comportamientos libres, guarden proporción con la naturaleza del sujeto que los ejecuta.
- **Perfil profesional:** conjunto de condiciones naturales y adquiridas que otorguen un certificado de aptitud para la tarea que se pretende ejecutar. Sin él no resulta ni lo ético ni lo técnico. Cada profesión posee sus virtudes propias. ESDAI ha buscado identificar las aptitudes y actitudes que competen a su perfil para ejercitar acciones encaminadas a desarrollar, en sus alumnas, un adecuado perfil del servicio profesional.
- **Certificación profesional:** reconocimiento social, académico, profesional, que se concreta en la creación de los Colegios Profesionales —esto da cuerpo de oficio—. La competencia profesional se mide, entre otros parámetros, por comparación; los Colegios Profesionales o agrupaciones indican, en cierta forma, qué debemos hacer antes de caer en la incompetencia. ESDAI, desde sus inicio, ha mantenido su presencia en las principales confederaciones internacionales de escuelas involucradas en la hospitalidad y los servicios: EUHOFA, CHRIE, CONPETH, etcétera, manteniendo presencia y voz como miembro de sus juntas directivas.
- Otro aspecto importante que se ha propuesto ESDAI, es que sus alumnas no se limiten a cumplir un servicio social, sino que aprendan a servir con su profesión. Por esto,

desde los primeros semestres de la carrera hemos trabajado —dentro de diferentes asignaturas— con algunas instancias gubernamentales, logrando que las alumnas ayuden a desarrollar proyectos con microempresarias de escaso nivel. Las anécdotas al respecto y sobre todo la satisfacción personal de las microempresarias y de las alumnas es inenarrable, ya que, como decíamos al principio, aquí se cumple el proyecto ESDAI cuyo modelo natural es la mujer como paradigma de la donación por naturaleza.

- La educación no termina nunca, esto lo sabemos bien y hemos concentrado esfuerzos en desarrollar diferentes programas de posgrados y diplomados para continuar educando a la mujer mexicana de todas las edades, con la certeza de que, detrás de cada mujer hay una familia, y así se llega más lejos.

## EL FUTURO: IDENTIDAD CREATIVA

Un tercer *momento* hacia donde apuntar, es el *futuro*; nos presenta muchas e importantes exigencias y al mismo tiempo es un futuro que miramos con confianza. No es aventurado afirmar que la industria apunta hacia los servicios. Sabemos que hemos de abrirnos paso entre las distintas y múltiples ofertas educativas, conservando la propia identidad.

Como oferta educativa, nuestra proyección incide a partir de distintas alternativas que demanda la sociedad

actual: desde estudios de posgrado hasta cursos diversos de capacitación a la industria.

Y aunque el mayor reto que tiene ESDAI es seguir manteniendo a la mujer como el eslabón que une la familia y la sociedad, a través de la profesionalización en los servicios, el cuerpo académico de ESDAI, como parte de la Universidad Panamericana, sabe que una universidad que no investiga está destinada a no trascender.

Nuevos proyectos apuntan hacia la «invención» en el sentido de abrir nuevas vetas a la prestación de servicios. La investigación se nos presenta no sólo como un trabajo de laboratorio, científico, sino como el trabajo de campo que arroje nuevas experiencias, nuevas maneras, nuevas prácticas de ejecutar optimizando los recursos de tecnología, de ciencia, los recursos humanos o los recursos administrativos.

En esta nueva etapa se encuadra la revista **Hospitalidad ESDAI** que ahora presentamos y que aparece con objetivos definidos, entre otros con la intención de ser un espacio que comparta estas experiencias con el mundo universitario, un espacio de puesta en común de un acervo de trabajos sobre el servicio y sus posibilidades. En concreto pretende:

- Ser un escaparate del trabajo académico y profesional de especialistas y profesores de ESDAI, así como de las labores que la Escuela realiza en las distintas áreas que conforman el plan de estudios y que tienen una incidencia directa en la prestación de los servicios en las empresas en general, en el mejoramiento social y familiar.

- Ser una fuente de actualización para alumnas, ex-alumnas, profesores, especialistas y empresarios en general, de las necesidades y novedades en la Industria de la Hospitalidad.

- Ser un medio de comunicación sistemática que alimente la creatividad en la presentación de problemas y en la búsqueda de soluciones.

Tres *momentos* claves: un origen que nos sustenta; un presente lleno de identidad; y una proyección creativa y competitiva para el futuro. Tres *momentos* que, de alguna manera, sellan el inicio de esta publicación y que comprometen su trayectoria que hoy arranca.

El inicio de esta publicación en un año tan señalado para el «corte del listón», en el que una feliz coincidencia nos hace arrancar cuando se cumple el Centenario del nacimiento de nuestro inspirador, el Beato Josemaría Escrivá de Balaguer, no puede menos que brindar, a manera de homenaje, estos trabajos a quien tanto debemos y reconocemos con enorme agradecimiento en ESDAI.

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.