

Dos vertientes de aproximación a la hospitalidad

Rosa Adriana Vázquez Gómez

RESUMEN

Podemos decir que la investigación acerca de la hospitalidad, de la gestión y administración de los servicios, se ha centrado en la industria turística, por la importancia que tiene este sector, que es una de las principales fuentes generadoras de divisas. Así, esta tónica de estudio tiene un fundamento económico.

Como contraparte, por tratarse de un término tan complejo, otra vertiente de estudios acerca de la hospitalidad se ha centrado en ella como un fenómeno humano que involucra diversas transacciones entre invitados y anfitriones en el plano sociocultural, como complemento de las actividades propias de la administración de las empresas llamadas hospitalarias.

Así, tenemos dos grandes panoramas de la investigación de la hospitalidad: el que concierne a la gestión y administración de la llamada industria de la hospitalidad y la

que concierne a las formas que adquieren las interacciones sociales que existen entre anfitriones y huéspedes, y que resultan de los movimientos sociales: turísticos, migratorios y de solicitud de asilo, y que tienen su base en la premisa de satisfacer las necesidades del extraño para hacerlo sentir como propio.

Palabras claves: hospitalidad, turismo, gestión de la hospitalidad, interacciones sociales y culturales, huésped, anfitrión.

TWO ASPECTS APPROACHING HOSPITALITY

ABSTRAC

We can say that the research about hospitality, service management and administration, has focused on the tourism industry, based on the importance of this sector, which is one of the main sources of incomes. Thus, this trend of study has an economic rationale.

As a counterpart, because it is a complex term, another aspect of studies about hospitality has focused on it as a human phenomenon that involves various transactions between guests and hosts at the socio-cultural level, complementing the management activities of the so-called hospitality companies.

Thus, we have two large panoramas in hospitality research: one concerning management and administration of the so-called hospitality industry and the other related

to the modalities that social interactions acquire between hosts and guests, resulting from the social movements: tourism, migration and asylum, which are based on the premise of meeting the needs of the stranger to make him feel as an acquaintance.

Keywords: hospitality, tourism, hospitality management, social and cultural interactions, guest, host.

INTRODUCCIÓN

El término hospitalidad hace referencia a todas las acciones encaminadas a hacer sentir a una persona como si estuviera en su propia casa, pues se considera al hogar el espacio hospitalario por antonomasia. Implica acoger al extraño para brindarle alimentos y cobijo, a través del principio de proximidad.

Una vertiente de estudio relaciona el concepto, de forma casi natural, con la industria turística. Aunque los fundamentos prácticos de los servicios de alimentos y hospedaje, y de la calidad en la prestación de los mismos pueden aplicarse a otras instituciones, que no se consideran parte de este sector, como los hospitales, los asilos, los orfanatos, las casas asistenciales, los comedores industriales, los comedores para niños, etcétera.

Asimismo, el sector hospitalario incluye servicios de catering y banquetes, y actividades del servicio de alimentos que ofrecen todo tipo de organizaciones –fábricas, instituciones educativas, instituciones bancarias, por mencionar solo algunas y todo tipo de eventos –sociales, mercadotécnicos, profesionales.

Podemos decir que la investigación de la hospitalidad, de la gestión y administración de los servicios, se ha centrado en la industria turística, por la importancia que tiene este sector, que es una de las principales fuentes generadoras de divisas. Así, esta tónica de estudio tiene un fundamento económico.

Como contraparte, por tratarse de un término tan complejo, otra vertiente de estudios acerca de la hospitalidad se ha centrado en ella como un fenómeno humano que involucra diversas transacciones entre invitados y anfitriones en el plano sociocultural.

Así tenemos dos grandes panoramas de la investigación de la hospitalidad: el que concierne a la gestión y administración de la llamada industria de la hospitalidad y la que concierne a las formas que adquieren las interacciones sociales que existen entre anfitriones y huéspedes, y que resultan de los movimientos sociales: turísticos, migratorios y de solicitud de asilo, y que tienen su base en la premisa de satisfacer las necesidades del extraño para hacerlo sentir como propio.

LA DEFINICIÓN DE HOSPITALIDAD

De acuerdo con la Real Academia Española (<http://www.rae.es/rae.html>), el término hospitalidad deriva del latín *hospitalitas*, -ātis.

Entre sus acepciones se encuentran:

1. f. Virtud que se ejercita con peregrinos, menesterosos y desvalidos, recogiénolos y prestánolos la debida asistencia en sus necesidades.
2. f. Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

3. f. Estancia de los enfermos en el hospital.

Con base en las dos primeras acepciones, los análisis acerca de la hospitalidad están fundamentados en la tendencia natural de los grupos sociales a desplazarse para buscar condiciones idóneas en donde establecerse, para saciar sus anhelos de conquista o de su naturaleza guerrera.

Así, según Zagal y Etienne (2005) todos nos hemos convertido, en un momento de nuestras vidas, en forasteros. La condición de extranjeros nos pone, en esos casos, en una posición vulnerable de necesidad de cobijo y sustento.

No obstante esta condición natural, el extranjero o extraño se ha visto, en algunos casos, como un peligro. Hospitalidad y hostilidad provienen de raíces etimológicas cercanas: hospes y hostis en latín significan extranjero. En el primer caso, el término se refiere al “extranjero viajero”; mientras que, en el segundo, al enemigo.

En pleno auge de las sociedades globalizadas y cosmopolitas se sigue viendo al extranjero como “bandido y pirata” o como un extraño que goza de beneficios que corresponden sólo a los nativos de una región. Existen numerosos ejemplos de abuso, agresión y combate a los migrantes que se desplazan de sus lugares de origen en busca de mejores condiciones de vida; o que huyen a causa de actitudes y acciones xenofóbicas.

EL ENFOQUE FILOSÓFICO

A finales del siglo XVIII, en el contexto de la modernidad, Emanuel Kant (1724-1804), aporta sus reflexiones acerca de la hospitalidad, al señalar que aquellos que son poseedores de la tierra tienen la obligación de recibir al extranjero. Siempre y cuando éste no represente un peligro para aquél que lo acoge.

Así, la hospitalidad requiere de un contrato tácito entre los participantes en el que se respetan normas sociales y de convivencia.

Posteriormente filósofos como Habermas (1981), Lévinas (2006) y Derrida (en Borradori, 2004) retoman la relevancia del término en el marco de los conflictos que se suscitan entre países y culturas frente a las condiciones creadas por la globalización económica y comunicativa.

Las disertaciones adquirieron un cariz distinto a raíz de los atentados, del 11 de septiembre de 2001, a los Estados Unidos, provocando el cierre de fronteras y el aumento de las actitudes discriminatorias.

La filósofa C. Borradori (2004) escribe un texto de gran relevancia con las disertaciones de Habermas y Derrida acerca del terror y el terrorismo y del papel que los filósofos tienen en la política y la sociedad. El escrito de Borradori incluye los conceptos de dichos autores acerca del perdón, la hospitalidad, la tolerancia y el derecho internacional.

LAS APORTACIONES DEL REINO UNIDO Y BRASIL

Por otra parte, una interesante perspectiva de esta vertiente de estudio se presentó, en el Reino Unido, en la 16° Conferencia Anual de Investigación del Consejo de la Hospitalidad para la Gestión de la Educación, en el 2007.

Las investigaciones realizadas en el Reino Unido exploran las dimensiones de los compromisos que adquieren las sociedades y las comunidades a través del prisma de la hospitalidad. Interacciones entre los inmigrantes, buscadores de asilo o turistas y las comunidades receptoras son ejemplos patentes de las transacciones entre huéspedes y anfitriones en un nivel social (Lashley, C., 2007).

En dichas investigaciones se ponen de manifiesto los valores cambiantes que las sociedades sostienen respecto a su apertura u hostilidad frente a personas que no pertenecen a su comunidad y que tienen que ver esencialmente con el valor atribuido a los derechos para ofrecer hospitalidad a los forasteros.

Como fundamento de estos trabajos se encuentra el filósofo Derridá quien puso en el centro de todas las actividades sociales y culturales a la hospitalidad (O’Gorman, 2007).

Otro de los autores que se ha pronunciado por un tratamiento más profundo de la hospitalidad es De Lima Camargo (2010) quien propone que no se banalice el término al ahondar en las contribuciones de los filósofos

mencionados y destacar las aportaciones de la sociología y la antropología.

Lo que está en la base de todos estos enfoques es la intención de revalorar el término, que se ha reducido “a una colección de accesorios y servicios” y devolverle su carácter de “hábito moral (...) la hospitalidad supone ante todo la disposición de las personas a tratar al extraño como un íntimo, lo cual exige algo más que un voucher firmado, exige principalmente la generosidad de quien presta el servicio (Zagal y Etienne, 2005:53)”.

A manera de resumen de los enfoques conceptuales acerca de la hospitalidad, Leme Sogayar y Rejowski (2011), proponen el siguiente cuadro (Cuadro 1) de abordaje teórico por los filósofos: Kant, Habermas, Levinás y Derrida, y por tres escuelas de pensamiento: francesa, anglosajona y brasileña.

CUADRO 1

KANT	DERRIDA	HABERMAS	LÉVINAS
<p>La hospitalidad relacionada con el derecho de visita que deriva de que todos habitaban el planeta tierra.</p> <p>La hospitalidad condicional: tolerancia. Sujeta a reglas y leyes determinadas por quien recibe.</p> <p>Base de la hospitalidad: moral racional.</p> <p>Hospitalidad posible.</p>	<p>La hospitalidad pura: apertura a la alteridad del otro.</p> <p>La hospitalidad incondicional: opuesta a la tolerancia, pues no somete lo que llega a las reglas y leyes de aquel que lo recibe.</p> <p>Base de la hospitalidad pura: ausencia de control.</p> <p>La hospitalidad como utopía que marca una hospitalidad posible</p>	<p>La hospitalidad se relaciona con la solidaridad, la búsqueda de consenso.</p> <p>La hospitalidad posible: acción comunicativa, emancipadora y solidaria.</p> <p>Base del entendimiento: diálogo racional.</p> <p>Hospitalidad posible.</p>	<p>La hospitalidad como reflejo del vínculo social y de la existencia del otro bajo la óptica de la dádiva.</p> <p>La hospitalidad posible: gesto humanitario de apertura al otro, el sujeto no deja de lado al otro, se siente responsable por el otro y así se revela la dádiva.</p> <p>Base de la hospitalidad: Intento de humanidad.</p> <p>Hospitalidad posible: solo ella puede darle sentido a la vida</p>

FILÓSOFOS

CONTINUACIÓN DEL CUADRO 1

ESCUELA FRANCESA			
MONTANDON	GOTMAN	BAPTISTA	M.A.U.S.S.
<p>La hospitalidad como forma de interacción social y como forma propia de humanización.</p> <p>La hospitalidad a partir de reglas, ritos y leyes.</p> <p>Base de la hospitalidad: valores de sociabilidad y solidaridad.</p> <p>La hospitalidad como fenómeno social total.</p>	<p>La hospitalidad pensada a partir de los movimientos migratorios a las grandes ciudades, albergando al extranjero y al residente, en un proceso de integración.</p> <p>La hospitalidad a partir de la planificación de los espacios y de las formas de recibir.</p> <p>Base de la hospitalidad: acogimiento del extranjero y del ciudadano.</p>	<p>Hospitalidad: disponibilidad de la conciencia para recibir la realidad fuera de sí.</p> <p>La hospitalidad a partir de la subjetividad y de la aceptación del otro.</p> <p>Base de la hospitalidad: cariño y sensibilidad.</p> <p>La hospitalidad como ética de la convivencia.</p>	<p>La hospitalidad basada en la trilogía "dar, recibir y retribuir", observado desde las sociedades arcaicas como una forma de formar alianzas y una propuesta de paz.</p> <p>La hospitalidad a partir de reglas y ritos explícitos e implícitos.</p> <p>La hospitalidad como fortaledora de los lazos sociales.</p>

CONTINUACIÓN DEL CUADRO 1

LASHLEY	SHELWYN	TELFER
<p>La hospitalidad se relaciona con la bienvenida al viajero.</p> <p>La hospitalidad condicionada a los intercambios comerciales establecidos.</p> <p>Base de la hospitalidad: comercio.</p> <p>Hospitalidad posible.</p>	<p>La hospitalidad a partir de una estructura moral ya conocida por ambas partes, o la aceptación del otro.</p> <p>La hospitalidad como fortalecedora de los lazos sociales.</p> <p>La hospitalidad consolidada a partir de una acción transformadora de las personas involucradas en ese proceso, que nunca más serán las mismas.</p> <p>La hospitalidad vista como necesaria y obligatoria, posible en el proceso de intercambio de productos y servicios (materiales simbólicos).</p>	<p>La hospitalidad es considerada como "Hospitalidad" en el campo privado, y ocurre a partir de la voluntad, de la amistad, del deseo de hacer el bien y del ser obediente.</p> <p>"Hospitalidad" como una virtud moral (opcional).</p> <p>"Hospitalidad" a partir del placer de servir y ayudar al otro (depende de la dedicación y del espíritu de generosidad).</p> <p>LA hospitalidad posible como una opción de trabajo en el campo de la hospitalidad.</p>

ESCUELA ANGLASJONA

CONTINUACIÓN DEL CUADRO 1

DE LIMA CAMARGO	DENCKER	BASTOS, BUENO E SALLES
<p>Hospitalidad: forma de interacción social y comprensión de la planificación turística.</p> <p>La hospitalidad a partir de la ética de convivencia y supervivencia comercial.</p> <p>Base de la hospitalidad: actos humanos.</p> <p>Hospitalidad posible: en los ámbitos social y cultural.</p>	<p>La hospitalidad como base de sustentación de las organizaciones sociales.</p> <p>La hospitalidad como un proceso social, pues permite la relación entre individuos que se relacionan por el proceso comunicativo.</p> <p>Base de la hospitalidad: consciencia espontánea.</p> <p>Hospitalidad posible: coherencia y cohesión por medio de la sociabilidad.</p>	<p>La hospitalidad como apertura para el acogimiento.</p> <p>La hospitalidad como una virtud burguesa asociada a la idea de bienvenida (amistad) o caridad (dominio público y protección social).</p> <p>La hospitalidad a partir de una nueva ética del acogimiento relacionada con el bienestar.</p>

"ESCUELA BRASILEÑA"

CONSIDERACIONES FINALES

Como polos contrarios de estas concepciones acerca de la hospitalidad se encuentran: aquélla que parece utópica, que exige una apertura incondicional, no sujeta a normas ni condiciones, y aquélla que implica un acuerdo de convivencia que exige límites y respeto.

Si, por un lado, el acogimiento nos humaniza y es una forma de sociabilización; por el otro, la apertura nos hace vulnerables frente al forastero. De ahí que, ante un cada vez más creciente flujo de movimientos migratorios por las injusticias de la guerra y la pobreza, las naciones endurezcan sus posturas defensivas frente a los ciudadanos que buscan la justicia y oportunidades que sus propios países les niegan.

Resulta paradójico que, al mismo tiempo, se promueva la hospitalidad con los visitantes turísticos, que representan una derrama económica y se genere una nueva forma de xenofobia ante quienes se consideran intrusos que atentan contra el equilibrio de las estructuras sociales y económicas.

En un plano intermedio de dichas consideraciones se encuentran quienes se aprovechan de los forasteros empleándolos como mano de barata y con quienes no se establecen relaciones contractuales legales; no se les dan prestaciones, ni seguros médicos; o quienes ejercen ante ellos la caridad prestándoles ayuda en albergues de paso

(1*) y denunciando las injusticias de que son objeto precisamente por su condición de ilegales.

^{1*} El caso más representativo es el del fundador del albergue de migrantes Hermanos en el Camino: Pbro. Alejandro Solalinde Guerra, Coordinador de la Pastoral de Movilidad Humana Pacífico Sur del Episcopado Mexicano. El albergue fue creado el 27 de febrero del 2007 para ofrecer asistencia humanitaria e integral (alimento, posada, apoyo psicológico, médico y jurídico) así como orientación a los migrantes de Centro y Sudamérica, Asia y África, que se encuentran en su mayoría, en trayectoria a los Estados Unidos. Más de 400 migrantes durmieron en el refugio la primera noche. El flujo de personas ha sido constante desde entonces.

FUENTES DE CONSULTA

- Borradori, G. (2004). *Filosofía en tiempos de terror: diálogos con Jürgen Habermas y Jacques Derrida*. Buenos Aires: Taurus.
- Cohen, T. y Geoffrey Bennington (2005). *Jacques Derrida y las humanidades: un lector crítico*. México: Siglo XXI.
- De Lima Camargo, L. O. (2010) «El paradigma de la hospitalidad como una dádiva: la contribución posible para las ciencias aplicadas al turismo». En Castillo Nechar, M. & Panosso Netto, A. (eds.) *Epistemología del turismo. Estudios críticos*. México: Trillas.
- Easley, E. (2004). *War over Perpetual Peace : An Exploration into the History of a Foundational International Relations*. Palgrave Macmillan.
- Habermas, J. (1981). *The theory of communicative action*. Vol. 1. Boston: Beacon Press.
- Kant, I. (2005). *Sobre la paz perpetua*. México: Alianza Editorial.
- Lashley, C. (2007). *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Volume 1, Issue 3: Studying Hospitality: Beyond the Envelope. Publisher: Emerald Group Publishing Ltd.
- Lashley, C. & Morrison A. (Eds). (2000). *In search of hospitality theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Leme Sogayar, R. y Rejowski, M. (2011). Abordaje teórico-conceptual de la hospitalidad y sus contribuciones a la

- educación superior en turismo. En *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Vol. 20.
- Levinas, E. (2006). *Humanismo del otro hombre*. México: Siglo XXI.
- O’Gorman, Kevin D. (2010). *The origins of Hospitality and Tourism*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited
- Rosler, Isaac B. (2008). *Jacques Derrida: justicia y hospitalidad*. Lima: Benvenuto Editores.
- Shemak, A. (2010). *Asylum Speakers: Caribbean Refugees and Testimonial Discourse*. Fordham University Press.
- De Vries, H. (2002). *Religion and Violence : Philosophical Perspectives from Kant to Derrida*. Johns Hopkins University Press.
- Zagal, H y Etienne, J. (2005). *Sobre la hospitalidad*. México: Universidad Panamericana (Col. Persona y Sociedad # 15).

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.