

La hospitalidad en el marco de la ética profesional

Andrés Hernández Villarreal

RESUMEN

En este artículo pretendo determinar si hay algún modelo de “profesionalismo” que vaya bien con las prácticas de la industria hospitalaria, con el fin de establecer qué tipo de ética profesional es adecuado para dichas prácticas. De este modo, primero voy a establecer varios modelos de profesión y sus respectivas relaciones con la ética. Después, pretendo hacer una lista de los tipos de hospitalidad, que incluye tanto la hospitalidad doméstica y ordinaria como la profesional y con fines de lucro. Por último, explico qué modelo de profesionalismo y qué tipo de ética son buenos para los diversos tipos de hospitalidad.

Palabras clave: profesionalismo, ética profesional, modelos de profesión, hospitalidad, tipos de hospitalidad.

HOSPITALITY AND PROFESSIONAL ETHICS

ABSTRACT

This article attempts to determine if there is a model of “professionalism” that goes well with the practice of hospitality industry in order to establish what kind of ethics is appropriate for such practice. Thus, I will first establish several professional models and their respective relationship with ethics. Then I intend to make a list of the types of hospitality, including both ordinary domestic hospitality and the professional profitable one. Finally, I explain what model of professionalism and what kind of ethics are good for each type of hospitality.

Keywords: professionalism, professional ethics, professional models, hospitality, types of hospitality.

1. LAS PROFESIONES

Hay muchas formas de entender el profesionalismo y, por lo mismo, varias formas de entender cómo debe ser una ética profesional. Según algunos de estos sentidos, habría una distinción relevante entre ocupación y profesión, tanto en términos sociológicos como éticos. Si bien toda profesión es una especie de ocupación, en tanto que su ejercicio consiste en una forma productiva de emplear el tiempo, no toda ocupación es una profesión, pues éstas suponen la existencia de un organismo autorregulado y conformado por individuos de un mismo gremio.

Esta distinción pretende discernir, por ejemplo, entre una posible asociación de barrenderos y alguna asociación o colegio de médicos o ingenieros civiles. Dado que el ejercicio de una práctica como la medicina supone una serie de problemas muy específicos, se crea un organismo autónomo que genere su propio código de conducta y que certifique a los individuos que pueden ejercer dicha práctica, lo cual parece un tanto ocioso en el caso de los barrenderos. Me refiero a lo siguiente, hay algunas prácticas en las que se pueden dar una serie de problemas éticos que no se pueden comprender sin la existencia de un código moral específico o propio de tal práctica: por ejemplo, si un doctor sabe que su paciente tiene alguna enfermedad venérea y peligrosa, la cual seguramente contagió a un grupo de personas a causa de ciertas prácticas sexuales irresponsables, ¿debe de infor-

males a dichas personas que seguramente padecen cierta enfermedad? Según cierta ética natural, no especializada y no profesional, habría muy buenas razones para informarle a las parejas del enfermo sobre su posible nueva enfermedad, pues esa ética natural supone principios muy generales como: a) no hay que mentir, b) no hay que matar, c) no hay que ocasionar ningún daño innecesario a nadie, etcétera. Sin embargo, los médicos deben observar rigurosamente un código ético que protege la estricta confidencialidad médico-paciente, y quien vigila¹ y establece dicho código es el propio gremio de los médicos, lo cual da pie a que el médico en cuestión tenga motivos muy fuertes para no informarle a las parejas del enfermo.

Es importante notar que esta misma tensión que se da entre algunas éticas naturales y las éticas profesionales, también se da entre estas últimas y algunos de los modelos de ética normativa más relevantes, a saber, ética de la virtud, deontología y utilitarismo.²

De este modo, las verdaderas profesiones serían aquellas prácticas que requieren de dichas asociaciones autónomas que establecen su propio código de conducta, sus propios criterios para sancionar a los que faltan a dicho código y

¹ Esta vigilancia es, obvio, no exclusiva de las instituciones profesionales, sino también de la policía y del Estado. Sin embargo, dados los fines de este trabajo, me limitaré a analizar las acciones punitivas de los organismos profesionales, al margen de las leyes particulares.

² En Luban, David. "Professional Ethics". Frey, R.G; Heath Wellman, Christopher (Ed.). *A Companion to Applied Ethics*, Blackwell Publishings. Oxford: 2003

también crean los procesos que certifican y licencian a un individuo para ejercer la práctica profesional en cuestión. Según este modelo, lo que caracteriza a las profesiones y sus instituciones son los siguientes aspectos:³

1. **Entrenamiento intensivo:** ser parte de una profesión implica un periodo de aprendizaje de ciertas técnicas y principios, pero sobre todo un riguroso aprendizaje intelectual y teórico. Esto se da en las universidades, donde se forman profesionistas. Por lo general, el grado mínimo para pertenecer a determinada profesión es la licenciatura.
2. **Conocimientos y habilidades, valiosos y especializados:** los conocimientos y técnicas del profesionista son indispensables para el bienestar de una sociedad. Por ejemplo: los conocimientos de los médicos son necesarios para la salud; los conocimientos de los abogados son necesarios para una sociedad apegada a la ley y justa; los conocimientos de los ingenieros son indispensables para tener casas, edificios e industrias seguras, etcétera.
3. **Control de los servicios:** Los grupos de profesionistas suelen tener el monopolio de los servicios que ellos ofrecen. Esto suele ser de dos formas:

³ En estos puntos sigo la caracterización de Harris, Charles E.; Pritchard, Michael S.; Rabins, Michael Jerome. *Engineering Ethics Concepts and Cases*, Cengage Learning. Wadsworth: 2009, pp. 2-

- Los profesionistas convencen a la sociedad que sólo forma parte de algún grupo de profesionistas aquel que se gradúa de una universidad, la cual tiene que estar acreditada por los mismos grupos de profesionistas.
 - Los profesionistas convencen a la sociedad de que para practicar cierta profesión es necesario tener cierta licencia, lo cual se convierte en una condición legal y moral necesaria.
4. **Autonomía laboral:** los profesionistas tienen una gran autonomía en su trabajo, incluso si lo hacen para una compañía que no es de su propiedad. Dado que el profesionista sabe hacer cosas que nadie más sabe hacer, adquiere libertad para poder decidir cómo hacer las cosas.
 5. **Autorregulación ética:** los diversos grupos de profesiones establecen órganos que vigilan las prácticas de los profesionistas. Aunque tratan de vigilar que se cumplan las leyes, también buscan la autorregulación. Esto último se orienta a establecer entre profesionistas códigos de conducta, sanciones, etcétera.

Existen, sin embargo, otros modos de comprender aquello en que consiste una profesión. Algunas de estas lecturas ponen más énfasis en el carácter moral de las profesiones y su ejercicio. Por ejemplo, el filósofo Alasdair MacIntyre caracteriza a las profesiones como “prácticas sociales” y las define del siguiente modo:

- “Por ‘práctica social’ entenderemos cualquier forma coherente y compleja de actividad humana cooperativa, establecida socialmente, mediante la cual se realizan los bienes inherentes a la misma mientras se intenta lograr los modelos de excelencia que le son apropiados a esa forma de actividad y la definen parcialmente”.⁴

A diferencia de la caracterización de las profesiones que acabamos de exponer, la que elabora MacIntyre supone que éstas tienen un carácter predominantemente ético. Esto es, el fin de una profesión es parte esencial de la misma, y dicho fin no sólo busca su excelencia o práctica virtuosa, sino que la define y, además, es establecido socialmente. Así las cosas, si el fin de la medicina es la salud, esta profesión no podría concebirse con otra finalidad que no sea propiciar la salud; además, la pretensión de buscar la salud debe aspirar a ser excelente y no se puede separar de su sentido social. Otra característica de esta forma de entender las profesiones, consiste en que les atribuye un carácter moral casi necesario. En efecto, en ciertas sociedades hay prácticas que, por ser inmorales, no pueden ser establecidas socialmente ni tampoco ser consideradas una profesión: no puede haber una profesión de ladrones o secuestradores, pues estas prácticas son incompatibles con la moral y las leyes de una sociedad.

⁴ MacIntyre, Alasdair. *Tras La Virtud*, Crítica. Barcelona: 2001, pp. 248.

No obstante, es necesario preguntarse, ¿qué pasa en las sociedades donde pueden prosperar los corruptos, los mentirosos o los ladrones? ¿Se puede hablar de “profesionalismo” en el caso de las prácticas de los contadores expertos en evasión fiscal, donde sea que éstos puedan florecer libremente, o donde sea que dichas prácticas sean fomentadas, incluso en las universidades? Quizá la repuesta de MacIntyre ante esa cuestión pueda reconstruirse del siguiente modo: en una sociedad viciosa pueden florecer mejor los vicios que las virtudes, y por ende podrían existir prácticas sociales corruptas.⁵ Ahora bien, MacIntyre supone, junto con Aristóteles,⁶ que lo ideal es la recta virtud, y que ésta es condición necesaria para una sociedad virtuosa y viceversa.

En esta dirección, es importante mencionar las tensiones que pueden ocurrir en la relación que hay entre vicio y virtud en las prácticas profesionales insertas en un contexto moral no fallido ni inherentemente corrupto. Para MacIntyre, no son lo mismo las prácticas sociales que las instituciones, aquéllas son propiamente alguna práctica profesional y les compete un bien interno (excelencia), y éstas más bien consisten en la infraestructura que posibilita las condiciones materiales y demás bienes externos (distribuyen poder dinero y jerarquía) para llevar a cabo la prác-

⁵ “Por tanto, las prácticas podrían florecer en sociedades con códigos muy diferentes; no así en sociedades donde no se valorasen las virtudes, aunque no por eso dejarían de florecer en ellas otras instituciones y habilidades técnicas que sirvieran a propósitos unificados”. MacIntyre, Alasdair. *Tras La Virtud...* pp. 255.

⁶ *Política*, 1280b30-34

tica social en cuestión. Las instituciones son proclives a la corrupción, pero las virtudes y los bienes internos deben hacer una especie de contrapeso ético.⁷

En definitiva, las profesiones según la definición de “prácticas sociales”, se pueden caracterizar del siguiente modo:

1. Las profesiones tienen finalidades que son internas (inherentes a una práctica): las ciencias médicas buscan la salud, el derecho la justicia, etcétera.
2. Una práctica social no se puede entender sin ese fin inherente.
3. El fin inherente y distintivo de una práctica social se vuelve el criterio para juzgarla moralmente: la medicina es buena en tanto que procura la salud; el derecho es bueno en tanto que procura la justicia.

En definitiva, podemos hablar de dos modelos de profesionalismo:

- A. Instituciones autorreguladas
- B. Prácticas sociales

2. TIPOS Y NATURALEZA DE LA HOSPITALIDAD

En este apartado pretendo dos cosas. La primera, describir a la hospitalidad como un tipo de virtud moral; y la segunda, hacer un lista de los tipos de hospitalidad y explo-

⁷ Macintyre, Alasdair. *Tras La Virtud...* pp. 255-258.

rar cómo se pueden relacionar con la virtud en cuestión. La “hospitalidad”, en términos muy generales, refiere a las relaciones que hay entre un anfitrión y uno o más huéspedes. En esta misma dirección, la hospitalidad tiene que ver con atender ciertos tipos de necesidades: algunas muy necesarias, como darle techo y comida a los necesitados; otras no tan necesarias para sobrevivir, pero no por ello menos importantes, atender a los amigos, personas cercanas o conocidos; otras menos necesarias y quizá menos importantes: atender deseos tales como una comida de lujo, las atenciones propias de un SPA, etcétera. La hospitalidad como virtud, de esta manera, consiste en cumplir esas atenciones de modo cabal y adecuado. Es decir, hay formas de atención como las que hemos mencionado que no necesariamente son virtuosas. Cabe, entonces, preguntarse ¿qué condiciones deben tener esas atenciones para ser consideradas virtuosas? Las condiciones que debe seguir “x” acción para ser virtuosa son las siguientes:⁸

1. X debe ser correcta.
2. X debe llevarse a cabo de la forma correcta.
3. X debe llevarse a cabo por las razones correctas.

En el contexto de la hospitalidad: la 1, consiste en ser hospitalario, lo cual debe entenderse como algo relativo

⁸ Tomo estos criterios de Annas Julia, “Virtue Ethics”. Copp, David (Ed.). *The Oxford Handbook of Ethical Theory*, Oxford University Press. Oxford: 2007.

al contexto. Ser hospitalario con un alcohólico regenerado podría consistir, por ejemplo, en no ofrecerle bebidas alcohólicas cuando se le invite a una cena en casa; ese mismo gesto, sin embargo, puede ser un despropósito en una boda, donde todos esperan abundancia en la bebida. Por su parte, la 2 debe entenderse como el modo en que se ejerce la hospitalidad: por ejemplo, con los huéspedes habría que ser generoso, amable, y a veces espléndido y políticamente correcto. Finalmente, la 3 es una condición con implicaciones muy importantes para comprender el verdadero carácter del anfitrión virtuoso: no es hospitalario por coacción, ni únicamente por la poderosa inercia de muchos años de atender huéspedes, ni únicamente porque le convenga ser atento con alguna persona, sino que es hospitalario de modo consciente y reflexivo, pero habitual. Esto es, sabe lo que hace y por qué lo hace, y además no encuentra oposición interna cuando tiene que ser hospitalario, pues es ya parte de su naturaleza.

A continuación, propongo una lista general, mas no exhaustiva, de los tipos de hospitalidad:

1. Desinteresada

Caridad radical. Acoger a cualquier persona sin importar su condición y sus recursos. El huésped no espera nada a cambio (ni en términos financieros ni de conducta), pues lo hace por un amor completamente desinteresado.

2. Por amistad

Hospitalidad entre amigos y conocidos. No se espera dinero a cambio, pero sí un mínimo de gestos recíprocos, mutua compañía y respeto, cierto código mínimo común. Por su hospedaje, el anfitrión recibe compañía, y espera de sus huéspedes respeto a ciertas convenciones, por lo general tácitas: respeto a sus propias creencias y un mínimo de respeto a las buenas costumbres (los huéspedes también esperan actitudes semejantes por parte del anfitrión).

3. Interesada

Hospitalidad con fines de lucro. Hay un intercambio de dinero por un servicio. Entiéndase cualquier restaurante, hotel y en general empresas que ofrecen servicios afines.

3. LA ÉTICA DE LA HOSPITALIDAD

Tras haber explicado los sentidos de “profesionalismo” y los tipos de hospitalidad, es conveniente hablar de cómo la hospitalidad puede ser una profesión y qué tipo de ética le va mejor. Lo que quiero decir sobre esta cuestión se puede resumir en los siguientes puntos:

- I. La hospitalidad en los sentidos 1 y 2 no debe de profesionalizarse con base en ninguno de los dos modelos que expusimos.

- II. La profesionalidad propia de la hospitalidad en sentido 3 debe ser la que hemos caracterizado como el modelo B; es decir, como práctica social.
- III. El modelo de profesionalismo A –instituciones autorreguladas– no es adecuado para ningún tipo de hospitalidad.

En efecto, la hospitalidad en los sentidos 1 y 2 –caridad radical y por amistad– no necesita más que una moral o ética natural. Esto es bastante obvio, pues no hace falta haber estudiado un curso de ética para que alguien llegue a ser cortés y generoso con sus huéspedes, ni tampoco, en términos generales, lo requiere para ser un buen anfitrión en un contexto natural y cotidiano. Tampoco hace falta que se profesionalice la hospitalidad extraordinaria de atender a los más necesitados. Más aún, parecería que la profesionalización en estos contextos se vuelve algo propio de un relato distópico: nadie podría atender a sus amigos ni a los necesitados sin una especie de licencia, la cual sólo puede ser otorgada por una institución que monopoliza dichas actividades, y, además, ésta podría determinar cuándo se es un buen anfitrión y cuándo no, además de castigar las faltas de los malos anfitriones. Sin embargo, aun cuando estos tipos de hospitalidad no necesitan de una ética profesional ni filosófica o normativa, estas últimas pueden ser buenas para describir su naturaleza y prescribir sus condiciones más importantes, como se intentó hacer en el apartado anterior con la caracterización de la

hospitalidad como una virtud que tiene requerimientos tanto prácticos como afectivos.

No obstante, puede haber instancias en el contexto de la hospitalidad desinteresada que constituyan un caso límite entre la mera hospitalidad y algún tipo de cuidado propio de la atención profesional de la salud. Por ejemplo, en un comedor para indigentes se podría dar el caso en que no se puede hospedar sin más a una persona que, a causa de algún trastorno profundo, sea altamente peligrosa para el resto de los huéspedes y los encargados de atenderlos. En ese caso, habría una responsabilidad especial por parte del encargado del albergue de saber cuándo se necesita llamar a una institución especializada y sujeta a un código profesional médico. Es decir, en los casos donde siempre hay riesgos patentes como el que acabamos de describir, más que un contexto de atención meramente caritativa y hospitalaria, tendríamos un contexto de atención profesional, propia de los trabajadores sociales, quienes sí operan con un código profesional en el sentido A –instituciones autorreguladas–. Ahora, si bien en los casos propios de la atención profesional la hospitalidad es algo más cercano a un valor agregado (donde es conveniente que el trabajador social sea cálido y cortés y, por lo mismo, hospitalario), la hospitalidad no puede ser la virtud ni el principio ético más importante.

Por último, en torno al punto II, sostengo que las prácticas propias de la hospitalidad con fines de lucro (como el servicio de los hoteles, los restaurantes, etcétera) no requieren de un tipo de institución autorregulada que les im-

ponga un código ético y les sancione sus faltas. Algo que es propio de las prácticas profesionales en el sentido A es que se orientan a contextos donde, si bien es legítimo el lucro, hay una relación especial entre el profesional y el que recibe los servicios. Más que relaciones clientelares donde lo que se busca es satisfacer los deseos del consumidor, lo que se pretende es dar un servicio que satisface otro tipo de necesidades más importantes. Es decir, un médico no receta un tratamiento según el gusto del paciente, sino según lo que realmente le convenga a éste; del mismo modo, un ingeniero civil no puede soslayar aspectos relativos a la seguridad de una construcción en virtud de los deseos de su cliente. Ahora bien, en el caso de las relaciones entre los clientes de las actividades de la industria hospitalaria, no hace falta un criterio de atención ajeno a los deseos del consumidor. Por ejemplo, si pensamos en un restaurante, ningún empleado tiene la responsabilidad fuerte de limitar el consumo de azúcar de un comensal con diabetes.

En este sentido, lo que justifica la existencia de instituciones que monopolicen la legitimidad de un ejercicio profesional es justamente que tales prácticas requieren de una serie de conocimientos y técnicas especiales, en las cuales lo que está en juego es el bienestar de la sociedad, e incluso la vida o la libertad de algún individuo. Pero en el caso de las prácticas propias de la industria hospitalaria esto no parece ser el caso. Más bien parece que hay cierta continuidad y cercanía entre la hospitalidad por amistad y la que tiene fines de lucro.

De este modo, la profesionalidad que le conviene más a la industria hospitalaria es aquella que se entiende a partir de un fin inherente e irrenunciable, moralmente legítimo, y el cual es el criterio para juzgarla. Ese fin consiste en hacer sentir bien a los huéspedes, acaso podríamos ir más lejos y decir que consiste en “hacerlos sentir como en casa” y en propiciar un estado en el cual se saben seguros y libres. Lograr esto de la forma correcta y por las razones correctas, consistiría en la ética profesional propia de la industria hospitalaria. Además, según el modelo que entiende las profesiones como prácticas sociales, queda claro que la hospitalidad es una institución socialmente establecida, por lo cual sólo se podría hablar de hospitalidad en un contexto moral próspero. Es decir, hablar de hospitalidad y profesionalismo en un hotel donde explotan a los empleados, o donde prostituyen niños no tiene sentido, pues éstas no pueden ser prácticas socialmente establecidas en una comunidad mínimamente buena.

FUENTES DE CONSULTA

- Aristóteles (2003), *Política* (trad. Gómez Robledo, Antonio), México, UNAM.
- Copp, David (Ed.). (2007), *The Oxford Handbook of Ethical Theory*, Oxford University Press. Oxford.
- Frey, R.G; Heath Wellman, Christopher (Ed.). (2003), *A Companion to Applied Ethics*, Oxford: Blackwell Publishing.
- Harris, Charles E.; Pritchard, Michael S.; Rabins, Michael Jerome, (2009), *Engineering Ethics Concepts and Cases*, Wadsworth: Cengage Learning.
- Macintyre, Alasdair, (2001), *Tras La Virtud*, Barcelona: Crítica.

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.