

HABLEMOS DE ANTROPOLOGÍA Y HOSPITALIDAD¹

Dra. María García Amilburu
Facultad de Educación. UNED. Madrid

En las páginas siguientes se van a abordar, entre otras, tres cuestiones:

- La etimología y el significado originario del término “hospitalidad”, y sus raíces antropológicas
- El proceso de profesionalización o institucionalización de la hospitalidad
- La necesidad de recuperar el espíritu originario de la hospitalidad para que éste impregne estas instituciones y servicios, también en una época altamente tecnificada como la nuestra. Y en relación con este último punto, hablaremos brevemente de la *Care Ethics*, o Ética del cuidado, en auge en estos momentos.

1. Las premisas antropológicas

Son dos las premisas antropológicas que se deben considerar al abordar el tema de la hospitalidad: por una parte, la constitución corpórea del ser humano y, por otra, el hecho de que los desplazamientos han sido continuos en la vida humana desde tiempos inmemoriales.

- Por lo que respecta a nuestra constitución corpórea, como seres vivos, hay dos necesidades biológicas básicas que el ser humano ha de satisfacer en cualquier tiempo y lugar: obtener alimento y descansar.

- En relación con los desplazamientos, éstos han sido una constante de la vida humana; y cabe señalar que las primeras sociedades estaban formadas por grupos nómadas de cazadores y recolectores, porque debían trasladarse de un lugar a otro en busca de agua y alimento. Sólo posteriormente, con el establecimiento de la agricultura, los seres humanos comenzaron a vivir de modo sedentario. Pero aún en esos casos, nunca hemos dejado de

¹ Texto de la Conferencia Pronunciada en la Jornada de Hospitalidad organizada por ESDAI - Universidad Panamericana, México D.F., el 5 de Noviembre de 2015, publicado en *Hospitalidad ESDAI*, 29 enero-junio 2016, pp. 7-22.

trasladarnos de un lugar a otro, bien movidos por la necesidad –búsqueda de alimentos, conquista de nuevos espacios, huida de peligros, invasiones, etc.-; para establecer relaciones comerciales para el intercambio de mercancías; o bien movidos por la curiosidad y el afán exploratorio propios de nuestra especie.

Y cuando se encuentra fuera de su lugar de residencia habitual, el ser humano debe satisfacer también sus necesidades biológicas, empleando para ello alguna de estas posibilidades, o una combinación de ellas: llevar sus propias provisiones, aceptar la hospitalidad de quienes encuentra en su camino, o apropiarse -pacífica o violentamente- durante el trayecto de los recursos que necesita.

Hoy vamos a considerar más detenidamente la segunda posibilidad: la de aceptar la hospitalidad de quienes se la brindan, bien desinteresadamente, o a cambio de alguna contraprestación.

2. Etimología y significado del término “hospitalidad”

La palabra “hospitalidad”, que viene del latín “*hospes*” (huésped), designa la virtud que se practica con los peregrinos, menesterosos y desvalidos, cuando se les acoge y se les presta asistencia en sus necesidades.

En ese sentido la palabra “huésped” se opone al término latino “*hostes*” (enemigo). Porque quien es considerado como enemigo provoca una reacción contraria a la acogida: suscita el temor, la necesidad de defenderse, la agresividad, que son bien diferentes de la compasión que surge ante la persona extraña necesitada de ayuda.

La hospitalidad es, por tanto, una tanto la actitud confiada de acogida que se preocupa por cualquier ser humano que está de viaje o fuera de su hogar, y acude a remediar las necesidades corporales básicas del ser humano: alimentarse y tener un cobijo donde reponer las fuerzas.

El ejercicio de la hospitalidad es tan antiguo como el ser humano. Acoger al extraño, que está fuera de su casa es una costumbre que practican todos los

pueblos desde tiempo inmemorial. Entre otras cosas, porque debido a la precariedad de los medios de transporte de los que se disponía, negar la hospitalidad a un viajero podía muy fácilmente acarrear su muerte a causa del hambre, el frío, o a manos de salteadores de caminos.

Tiene una particular belleza el pasaje de la Biblia que relata la hospitalidad de Abraham cuando pasan junto a su tienda tres viajeros desconocidos y el Patriarca suplica que les permita ofrecerles las muestras de su hospitalidad. Dice así el texto:

Abraham estaba sentado a la entrada de su tienda, a la hora de más calor. Alzando los ojos, divisó a tres hombres que estaban de pie cerca de él. Apenas los vio, corrió a su encuentro desde la entrada de la tienda y se inclinó hasta el suelo diciendo: «Señor mío, si quieres hacerme un favor, te ruego que no pases de largo delante de tu servidor. Yo haré que os traigan un poco de agua. Lávense los pies y descansen a la sombra del árbol. Mientras tanto, iré a buscar un trozo de pan, para que reparen sus fuerzas antes de seguir adelante. ¡Por algo han pasado junto a su servidor!». Ellos respondieron: «Está bien. Puedes hacer lo que dijiste». Abraham fue rápidamente a la tienda donde estaba Sara y le dijo: «¡Pronto! Toma tres medidas de la mejor harina, amásalas y prepara unos panes». Después fue corriendo hasta el corral, eligió un ternero tierno y bien cebado, y lo entregó a su sirviente, que de inmediato se puso a prepararlo. Luego tomó cuajada, leche y el ternero ya preparado, y se los sirvió².

También en la Grecia clásica, ejercer la hospitalidad con el extranjero que solicita asilo y amparo se consideraba una muestra de civilización y un deber religioso. Los griegos pensaban que los dioses recorrían la tierra disfrazados de mendigos para castigar a quienes trataban con violencia a los forasteros y premiar a los que les reciben con bondad. En la *Odisea*, por ejemplo, se relata que cuando Ulises llega al país de los feacios, es rescatado del mar por Nausicaa y conducido al palacio del rey. Se abraza a las rodillas de la reina

² Gen., XVIII, 1-8.

Arete en actitud suplicante: le cuenta sus desventuras, le pide hospitalidad, y apela a todo lo que ha sufrido como único mérito para ser atendido y aceptado. Cabe preguntar si acaso los sufrimientos o el haber padecido mucho son un mérito para algo... pero da por supuesto que la compasión es una actitud espontánea, inmediata en los seres humanos, y por tanto, universal³.

Algo semejante se menciona en las sagas nórdicas: Thor va por la tierra bajo la apariencia de un viejo mendigo para probar la hospitalidad de los humanos. Y también los romanos consideraban la hospitalidad como una alta virtud. Más aún, los estoicos sostenían que el hombre⁴ es un ciudadano del mundo, por lo cual nunca puede considerarse extranjero, y sería inhumano no concederle hospitalidad.

3. La institucionalización de la hospitalidad

Esta actitud hospitalaria natural experimentó, como muchas otras realidades humanas, un proceso de institucionalización durante el transcurso del tiempo. ¿Qué se quiere decir aquí con el término “institucionalización”?

Las actividades humanas están sujetas a procesos de habituación que facilitan su ejercicio. Las acciones que se hacen de modo habitual se convierten en rutinas, que refuerzan operativamente la inespecialización biológica característica del ser humano. Se dice que una actividad se “institucionaliza” cuando se produce una tipificación de las acciones habituales a cargo de un determinado tipo de agentes. Así, decir que una actividad humana se ha institucionalizado significa señalar que ha sido subsumida bajo cierto control social, perdiendo su carácter de actividad privada. Pensemos, por ejemplo en el caso de la educación.

De acuerdo con este sentido del término, se puede afirmar que la hospitalidad - como actitud espontánea de los seres humanos que les lleva a compadecerse

³ Cfr. CHOZA, J. y CHOZA, P., *Ulises, un arquetipo de la existencia humana*, Ariel, Barcelona, 1996, pp. 51-52.

⁴ Para simplificar, se utiliza el término *hombre* para señalar a cualquier individuo de la especie humana. Cuando las diferencias de sexo sean relevantes, se emplearán los términos *varón* y *mujer*.

y ayudar a sus semejantes que están desvalidos por encontrarse fuera de su hogar- ha experimentado con el paso del tiempo un proceso de institucionalización. Deja de ser una actividad espontánea para estar, en cierta manera, regulada de manera previsible y pública.

Desde el punto de vista histórico, el mérito de la creación de las primeras *soluciones institucionales* para satisfacer las necesidades biológicas básicas de los seres humanos - comida, bebida y descanso- debe atribuirse a los jefes de los ejércitos de los pueblos antiguos, que debían prever el abastecimiento de sus soldados durante los largos desplazamientos originados por las campañas militares.

Las tropas debían emprender viajes que duraban meses, o incluso años, para aproximarse a su objetivo bélico. Para resolver las necesidades de alojamiento y alimentación, se instalaban campamentos, que eran auténticas ciudades provisionales, construidas con materiales ligeros, en las que no podían faltar cocinas, comedores, sitios donde dormir, etc.

Se puede considerar, por tanto, que la intendencia al servicio de las expediciones militares es la primera forma de hospitalidad ambulante institucionalizada: quienes debían trasladarse de un lugar a otro para participar en una guerra debían hacer frente a sus propias necesidades básicas.

Por otro lado -aunque implicaban a menos personas que las expediciones militares- las caravanas de mercaderes imitaron las formas de hospitalidad ambulante de los ejércitos. Y se desarrollaron desde la Antigüedad servicios de hospitalidad de apoyo a las caravanas conocidos como *caravansary*: eran instalaciones financiadas por los gobernantes y concebidas para alojar a un gran número de personas de paso. Se trataba de edificios de grandes dimensiones, de forma rectangular, con una sola puerta y cerrados sobre sí mismos, alrededor de un corralón en el centro para las bestias.

En la Edad Media se tiene constancia de flujos de peregrinos que cruzaban Europa hacia Roma, Santiago de Compostela o Jerusalén y los Santos Lugares. Durante siglos, la Iglesia ejerce institucionalmente la hospitalidad. En la Regla

de San Benito, del siglo VI, se dice explícitamente que la hospitalidad debía ser la primera virtud de los monjes.

“A todos los huéspedes que se presenten en el monasterio ha de acogerseles como al mismo Cristo en persona, porque Él lo dirá un día: *Era peregrino y me hospedasteis*”⁵.

A finales del siglo XI existía en toda Europa una red asistencial sostenida por la Iglesia, que se hizo cargo no sólo de los peregrinos, sino de todos los que reclamaban su atención: los pobres, huérfanos, viudas, ancianos y heridos a causa de las guerras, etc., creando orfanatos, asilos, hospederías monacales y hospitales que también servían de cobijo a los caminantes, especialmente en aquellos parajes más peligrosos o difíciles. El año 1137, en plena época de las Cruzadas y peregrinaciones a los Santos Lugares, constituye un hito en la historia de la hospitalidad en este ámbito, porque un grupo de caballeros fundó la orden de San Juan de Jerusalén, conocida también como Orden de los Hermanos Hospitalarios, con la finalidad de brindar protección y hospedar a los peregrinos y defender los Santos Lugares.

Durante los siglos XII y XIII alcanzaron su máximo apogeo las peregrinaciones. Los nobles podían acogerse a la hospitalidad de sus iguales, pero los monjes, el bajo clero o los laicos que se desplazaban de un lugar a otro, se acogían a la hospitalidad de los monasterios.

El siglo XVI inaugura la época de los “grandes descubrimientos” y, con ellos, se produce una reactivación de la economía. Esto significaba un número mayor de personas viajando, y un ascenso de la demanda de servicios de hospitalidad. Este hecho atrajo el interés de la propiedad privada en el sector y se produjo un cambio de orientación en el modo de ejercer la hospitalidad.

Surgieron entonces las Ventas, Mesones y Posadas -establecimientos con ánimo de lucro- en las rutas más concurridas. Los Mesones o Posadas estaban localizados en las poblaciones, y ofrecían alimentos, bebidas y albergue a los viajeros y caballerías; las Ventas perseguían el mismo fin, pero se localizaban generalmente en los caminos o fuera de las poblaciones

⁵ S. BENITO, *Regla*, Capítulo LIII, 1.

Estas primeras instituciones donde se ejercía la hospitalidad de manera lucrativa, nacieron de la iniciativa privada, pero pronto recibieron las atenciones y el apoyo de las autoridades, porque de su buen funcionamiento dependía, en parte, el mayor o menor flujo de viajeros y el comercio. Y con el tiempo, se desarrolló una red relativamente densa de Ventas y Posadas en pequeñas y grandes poblaciones. Las más famosas de fueron las Posadas de Postas. Se trataba de establecimientos que ofrecían servicios de descanso, refrigerio, pernoctación y comida, a los pasajeros de diligencias, a los caminantes y a quienes viajaban a caballo, así como alquiler o cambio de montura, y establos y forraje para los animales.

En el siglo XVII nacieron en Inglaterra las *Inns*: establecimientos comerciales dedicados a prestar servicios de alojamiento y comida a los forasteros. Las *Inns* ofrecían habitaciones individuales, lo que en su día fue una gran novedad, y una valiosa aportación que, al generalizarse, marcó el umbral de calidad en este tipo de servicios.

Las posadas inglesas fueron el precedente del modelo de *Hôtel* que se desarrolló en Francia a fines del siglo XVIII -que significó el nacimiento de la industria hotelera tal como la conocemos desde entonces- y que ha sido imitado en todos los países, convirtiéndose en un arquetipo universal.

La Revolución Francesa había provocado la desaparición de los aristócratas y el abandono de sus mansiones. La burguesía emprendedora no tardó en adquirirlas para convertirlos en su propia vivienda, o para la prestación de servicios de hospitalidad de lujo orientados a la realeza extranjera, la aristocracia residual y la alta burguesía emergente. Los Hoteles pasaron de estar integrados en modestas viviendas familiares -rurales o urbanas- para adoptar el modelo de los lujosos palacios de la aristocracia francesa.

Hasta la aparición de este tipo de hoteles, los servicios de hospitalidad habían sido llevados a cabo por personal sin adiestrar y en instalaciones improvisadas. Los hoteles franceses abren una nueva etapa caracterizada por la prestación de servicios de comida y alojamiento por medio de modernas empresas

mercantiles, en las que continuamente se integran y ofrecen nuevos servicios a los huéspedes.

Así se llega al siglo XX, cuando el desarrollo de los medios de transporte hace posible la generalización del fenómeno del turismo -viajar por placer y por el gusto de conocer nuevos lugares- y la aparición de un nuevo tipo de viajero: el hombre de negocios. A partir de ese momento, asistimos a un verdadero *boom* de la industria de la hospitalidad: Hoteles, Moteles, Resort, Apartoteles, etc. Todas tienen en común el ser instituciones con ánimo de lucro que ofrecen servicios de hospitalidad *altamente profesionalizados* en el sentido técnico del término. Esto significa, sin duda, un gran avance en lo que respecta al nivel y calidad de vida de muchas personas.

4. El peligro de la despersonalización en la industria de la hospitalidad

Pero no es posible ignorar que en estas instituciones se corre el peligro de perder el significado originario de la hospitalidad como *acogida entre personas*, como actitud que busca *prestar asistencia en las necesidades* -entre ellas el alimento y descanso- de quienes se encuentran fuera de su casa. Además de éstas, existen también en el ser humano otras muchas necesidades que no son estrictamente *corporales*; porque el hombre experimenta también, como algo imprescindible, la necesidad de acogida, de belleza, serenidad, silencio, intimidad, etc., que pueden resumirse en la necesidad de ser tratado, ¡siempre!- como una persona.

Ser *persona*, en el caso de los seres humanos, significa saberse un sujeto corpóreo que, además de experimentar necesidades orgánicas, es capaz de emocionarse, pensar, reflexionar y actuar libremente. La persona humana es una realidad compleja en la que se pueden distinguir -sin separar- muchas dimensiones: tiene un cuerpo, pero es más que su cuerpo; es un sujeto individual, pero necesita de la sociedad formada por sus semejantes para sobrevivir y desarrollarse en cuanto humano; posee unas capacidades cognitivas que se orientan tanto a la contemplación teórica como a la acción práctica, a la producción técnica y artística; y experimenta una serie de

carencias, biológicas, cognitivas, afectivas, estéticas y trascendentes que debe intentar satisfacer para poder seguir viviendo.

Entre las necesidades humanas, algunas tienen una vinculación directa con los trabajos de hospitalidad: en concreto las que se derivan de su condición corpórea. Sin embargo –como ya se ha indicado- éstas no se limitan a las *necesidades de índole material* -alimento, vestido, techo, etc.-; sino que incluyen también *otras de carácter no-material*, como, por ejemplo, la necesidad de *contar con un ámbito donde pueda proteger su intimidad y compartirla* o la necesidad de *donación*.

Pues bien, el peligro de la excesiva especialización técnica y la diversificación de los servicios en las modernas empresas de hospitalidad, es que puede perderse de vista *a la persona* a la que se acoge *en su conjunto*, para ocuparse de desarrollar una serie de trabajos que tienen un lugar concreto en la cadena de montaje cuyo resultado es un producto de alta calidad técnica, medible en las estrellas que alcanza la empresa.

5. La recuperación de la persona y el enfoque de la *Care Ethics*

Por eso, antes de terminar querría hacer una referencia al pensamiento de la filósofa norteamericana Nel Noddings. Desde hace más de dos décadas, Noddings invita a prestar atención al concepto de “cuidado”, que define como un tipo de relación humana que implica la disposición activa hacia las necesidades de alguien⁶.

Noddings propone una rehabilitación de la Ética del cuidado en la que aparece con toda su fuerza una dimensión humana que no se ha tenido suficientemente en cuenta en la historia de la filosofía: el hecho de que somos seres frágiles, vulnerables, dependientes de nuestros semejantes⁷. Noddings pretende reformular el lugar que ocupa esta dependencia en nuestras vidas y en el justo orden social.

⁶ Cfr. N. NODDINGS, *Caring: A Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, Berkeley, 1984.

⁷ Cfr. A. MacINTYRE, *Dependent Rational Animals: Why Human Beings Need the Virtues*. Open Court, Chicago, 1999.

Allí donde aparece una carencia humana -dice- ahí cabe una respuesta de cuidado, que en ocasiones debe incluir además una dimensión técnica, pero que es siempre una respuesta racional, libre, personal. El “cuidado” se dirige a un ser humano que es diferente de todos los demás, y es ofrecido por una persona que, a su vez, es individual, irrepetible. Guarda una estrecha relación con el concepto de empatía, que es la disposición que permite captar las dimensiones no corpóreas del ser humano (la apertura a la belleza, la necesidad de acogida, sosiego, intimidad, cercanía de otros seres humanos, etc.)

Hay instituciones de hospitalidad donde se empeñan muchos recursos y esfuerzo en magníficas instalaciones, en modernos equipos o en decoraciones, pero en las que se olvida lo más importante: que cualquier técnica o ciencia aplicada a la dirección hotelera no cumple su verdadera función si no se consigue que todos los que allí trabajan adquieran y pongan en práctica el hábito de la hospitalidad tal como se ha descrito anteriormente.

Es cierto que existen Escuelas que forman muy bien a sus alumnos en los aspectos técnicos de la profesión. Pero me atrevo a decir que en ESDAI se forman las mejores profesionales de hospitalidad de la República, porque aquí sí se atiende también a este aspecto humano fundamental. En ESDAI se tiene siempre presente en la formación de las alumnas que los destinatarios de los servicios que prestan sus egresadas son personas que se encuentran –al menos temporalmente- fuera de la zona de seguridad que proporciona el hogar.

En mi opinión, no hay nada que represente mejor la misión y propósito de las instituciones hoteleras que la hospitalidad como cualidad y actitud de acoger y cuidar a los visitantes como lo que son: personas únicas e irrepetibles. Esto es algo que se ha vivido de manera natural en ESDAI desde que comenzó su andadura, hace más de 46 años. Les felicito por formar parte de esta tradición, y les deseo que también ustedes lo hagan vida en sus familias y en sus trabajos altamente cualificados, que son tan justamente reconocidos en la sociedad mexicana y en el ámbito internacional.