



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**Licenciatura en Turismo**

Tesis de Graduación

**DINÁMICA DE LA INTERACCIÓN ANFITRIÓN - TURISTA**

***HOSTI-PITALIDAD HACIA LO EXTRANJERO***

**DELIMITACIONES CONCEPTUALES**

ALUMNO:

**JORGE LUIS PIOVANO**

DIRECTOR:

**GERMÁN PRÓSPERI**

FECHA DE ENTREGA:

**15 DE MAYO DE 2019**

LEGAJO:

**28755/5**

E-MAIL:

**jorgeluispiovano@hotmail.com**

*Es indispensable  
que en el extranjero haya algo del intruso,  
pues sin ello pierde su ajenidad. Si ya  
tiene derecho de entrada y de residencia, si es  
esperado y recibido sin que nada de él quede al  
margen de la espera y la recepción, ya no es el  
intruso, pero tampoco es ya el extranjero. Por  
eso no es lógicamente procedente ni éticamente  
admisible excluir toda intrusión en la llegada del extranjero.  
Una vez que está ahí, si sigue siendo extranjero,  
y mientras siga siéndolo, en lugar de simplemente  
«naturalizarse», su llegada no cesa:  
él sigue llegando y ella no deja de ser en algún  
aspecto una intrusión: es decir, carece de derecho  
y de familiaridad, de acostumbramiento.  
En vez de ser una molestia, es una perturbación  
en la intimidad.  
Jean-Luc Nancy (El Intruso, 2000)*

*Un acto de hospitalidad no puede ser sino poético.  
Jacques Derrida (La Hospitalidad, 1997)*

Índice .....	3
Resumen.....	4
Introducción.....	6
Objetivos.....	8
Capítulo I – Marco Teórico.....	9
Historia de la Hospitalidad.....	14
Desde los Orígenes hasta el fin de la Edad Antigua .....	15
Mundo Griego.....	20
Escrituras bíblicas: Antiguo Testamento.....	23
Nuevo Testamento.....	26
Imperio Romano.....	28
Edad Media.....	30
Renacimiento.....	32
Capítulo II Darle la bienvenida al extraño.....	35
Enfoque Deconstructivo.....	36
Enfoque Hermenéutico .....	40
¿Huésped y/o Enemigo? .....	42
Hospitalidad y Hostilidad.....	45
Capítulo III – Hospitalidad Turística .....	47
Hosti-pitalidad y Turismo.....	51
Recibimiento vs. Hospitalidad.....	56
¿Se puede enseñar la hospitalidad? .....	61
Desafíos de la Hospitalidad.....	65
Conclusiones y Reflexiones Finales.....	67
Bibliografía.....	70

## RESUMEN

Este trabajo tiene su eje en el concepto de hospitalidad, su génesis y evolución, su relación con la hostilidad y su vinculación con la actividad turística. La interacción anfitrión-turista plantea una dinámica donde es posible una doblez en el acto de encuentro con el extranjero: recibir y rechazar. En el intento mismo de darle alojamiento encontramos las más variadas resistencias. Para darle lugar a lo de afuera en el escrito nos servimos de textos de distintas lenguas, dando paso a lo no familiar, a lo diferente. ¿Cómo reaccionamos ante lo desconocido que se nos suele presentar como extraño? ¿Lo recibimos o lo rechazamos?

Partimos del abordaje del concepto de hospitalidad, su concepción por parte de las diferentes culturas y cómo ha ido variando hasta nuestros días. En este devenir, se entrelazará con otro concepto con el cual tienen una raíz etimológica en común: la hostilidad. Claramente, sus significados en la actualidad se contraponen, pero es evidente que comparten un origen. De hecho, el filósofo francés Jacques Derrida creó el neologismo *hostipitalidad*, para dar cuenta del vínculo estrecho y, a la vez, distante entre estos dos términos: hospitalidad-hostilidad.

Posteriormente, se tomarán ambos conceptos para relacionarlos con la actividad turística. El turismo suele estar asociado a la hospitalidad pero, ¿hasta dónde no es una ligazón comercial donde no están excluidos los actos hostiles hacia ése que nos resulta extraño, extranjero, venido de no sabemos dónde? La llamada “hospitalidad turística” intenta construir-nos la idea de que el ser humano es hospitalario, cuando en realidad sería más apropiado pensarnos como “*hostipitalarios*”. A lo largo de la historia, se nos revela que la relación con “la otredad” presenta una complejidad que es importante considerar. ¿Cómo podemos resolver la antinomia que puede presentarse en el entrecruzamiento de lo antropológico del concepto “hospitalidad” y el ámbito económico comercial en el que se desarrolla el turismo? ¿Tendrá algún valor seguir proponiéndolos juntos a estos términos: hospitalidad y turismo?

Palabras Clave: Hospitalidad – Hostipitalidad – Dinámica Anfitrión-Huésped – Profesional de Turismo

## **ABSTRACT**

*This work has its axis in the concept of hospitality, its genesis and evolution, its relationship with hostility and its link with tourist activity. The host-tourist interaction raises a dynamic where a fold is possible in the act of meeting with the foreigner, receiving and rejecting. In the very attempt to give it accommodation we find the most varied resistances. To give place to the outside, in the writing we use texts of different languages, giving way to the unfamiliar, to the different. How do we react to this unknown that is presented to us many times as a stranger? Do we receive it or do we reject it?*

*We start with the approach to the concept of hospitality, its conception on the part of different cultures and the way it developed to our days. In this evolution, it will be intertwined with another concept with which they have an etymological root in common: hostility. Clearly, their meanings today are opposed, but it is evident they do have the same origin. In fact, the french philosopher Jacques Derrida created the neologism hostipitality, to account for the close and, at the same time, distant link between these two terms: hospitality-hostility.*

*Later, both concepts will be taken to relate them to tourist activity. Tourism is usually associated with hospitality but how far is it not a commercial connection where hostile acts are not excluded towards that which seems strange to us, foreign, come from we do not know where? The so-called "tourist hospitality" tries to build us the idea that the human being is hospitable, when in fact it would be more appropriate to think of ourselves as hosti-pitables. Throughout history, we are revealed that the relationship with "otherness" presents a complexity that is worth considering. How can we resolve the antinomy that can be presented in the interbreeding of the anthropological concept of "hospitality" and the commercial economic environment in which tourism develops? Will there be any value in continuing to propose these terms together: hospitality and tourism?*

*Key Words: Hospitality - Hostipitality - Host-Guest Dynamic - Tourism Professional*

## INTRODUCCIÓN

Comenzaremos por un neologismo: “hostipitalidad” (Derrida-Dufourmantelle, 2014, p.49). Un término nuevo que condensa y reúne el eje que abordaremos en este trabajo: la relación a la otredad. Es en la interacción yo-otro donde tiene lugar el primer tour y desde allí, lo estructural de todo viaje, para pensar la dinámica entre anfitrión-huésped en el ámbito del turismo.

El neologismo hostipitalidad fue creado por el filósofo francés Jacques Derrida, a partir de las palabras hostilidad y hospitalidad. Ambas tienen su origen en el mismo vocablo latino *hostis*, cuyo significado es tanto anfitrión como huésped y al mismo tiempo enemigo (Dufourmantelle, 2012a). ¿Creemos que el extranjero va a “quitarnos” algo que sentimos “nuestro”, va a “invadir” nuestros lugares”? ¿Cuál sería la noción de extranjería subyacente? Tanto anfitrión como turista *son* extranjeros, cada uno ve al otro como tal. “Lo nuestro” podría ser una construcción imaginaria, subjetiva, de parte de los “locales”. Hoy compartimos ciertos lugares que nos precedieron y seguirán estando allí, pese a nuestra finitud. Por lo tanto, podríamos preguntarnos: ¿No es una construcción ficcional creer en la pertenencia? Si la respuesta a esta pregunta fuera afirmativa, no habría razones para que el anfitrión, en tanto él también extranjero en este sentido, no actúe en forma hospitalaria con el recién llegado.

Derrida (1998) pronuncia una conferencia en homenaje a Lévinas, en la cual reflexiona sobre la palabra “acogida” que en este último pensador se acerca a la de hospitalidad. Reconoce cuánto ha contado el “filósofo del otro”, como se lo conoce a Lévinas, en sus ideas. La hospitalidad no se reduce simplemente a la acogida del extranjero en el hogar, en la propia casa, en su nación, en su ciudad. Sino que de momento que me abro a otro doy acogida a la alteridad del otro, ya estoy en una disposición hospitalaria.

Este trabajo de tesis tendrá el propósito de analizar las cuestiones que giran en torno a la llamada ley de hospitalidad. Junto con la ley de prohibición del incesto, constituye una modalidad primaria por ser reguladora del lazo social y permitir la salida de la endogamia. De este modo, surge en el grupo la posibilidad de alojar un afuera representado por el otro. Funda una exterioridad para que los grupos no se fagociten en el cierre sobre sí mismos. Si esto último ocurriera, lo exterior no tendría lugar, no existiría la apertura necesaria para darle la bienvenida al extranjero. Por lo tanto, contamos con dos leyes simbólicas que regulan lo social y propician el ingreso de ese “afuera”. Será interesante reflexionar en este trabajo si el hecho de que sean simbólicas y no naturales es lo que admite la posibilidad de su no cumplimiento. Y en

este sentido, poner en cuestión la asociación directa que suele hacerse entre los conceptos de turismo y hospitalidad.

La ley de hospitalidad data de tiempos inmemoriales y propicia el buen trato hacia el visitante, haciendo todo lo posible para que se sienta “como en casa”. La elevación a la categoría de incondicional plantea que no se debería pedir nada al foráneo para brindarle lo mejor que se tiene. No deberían aparecer especulaciones para condicionar la hospitalidad a ciertas características de ese “recién llegado”. Sin embargo, en tanto simbólica, la ley de hospitalidad “obliga” a hospedar. ¿Será tal vez porque el ser humano no es naturalmente hospitalario con la otredad, con lo diferente?

La filósofa y psicoanalista francesa Anne Dufourmantelle (2012b) así lo expresa: “Porque la hospitalidad es una historia de umbral. Éste delimita un adentro y un afuera, ofrece a pensar en el cruce, pero también en la agresión, en la invitación, en el intercambio, todo lo que puede ocurrir en torno a esta frontera”<sup>1</sup> (p.58). Es el acto de dirigirse al otro haciendo caer el gesto de la especulación. Tal vez por esto sea sin condiciones, un acto que, simplemente, se lo realiza.

En el recorrido de este trabajo será posible adentrarnos en torno a tres ejes. Tres capítulos que intentarán aproximarnos en primer lugar a la historia de la hospitalidad, luego los enfoques posibles de pensar con respecto a la bienvenida al extraño y a la otredad, para finalmente, comprender la conjunción propuesta en la hospitalidad turística.

Comenzaremos por los orígenes de la hospitalidad, cuál ha sido el trato con la otredad y su evolución. Con el sedentarismo y la consecuente circularidad de los viajes, el binomio anfitrión-huésped pasó a tener otra dinámica. Analizaremos el tratamiento que se le ha dado a la hospitalidad en Grecia, Roma, en los textos bíblicos, Edad Media y Renacimiento. A partir de allí será posible entender los enfoques deconstructivo y herméutico. El primero plantea lo incondicional de la hospitalidad, en tanto es ley. Mientras que el segundo, cuyo paradigma es la hospitalidad lingüística, enfatiza la pérdida inevitable en la traducción de una lengua a otra. Ambos preservan la no disolución de la singularidad en la transfiguración que inexorablemente acontece en el encuentro con el otro. Haremos también un análisis etimológico del *hostis*, siendo la hospitalidad y la hostilidad elementos indisolubles de la relación yo-otro. Esta propuesta encuentra su dimensión práctica en la articulación que el concepto de hostipitalidad le demanda a la actividad turística. Indagaremos en el valor que propone un turismo hospitalario. Para arribar así, a la función que el

---

<sup>1</sup> “Car l’hospitalité est une histoire de seuil. Le seuil délimite un dedans et un dehors, il offre à penser le franchissement, mais aussi l’agression, l’invitation, l’échange, tout ce qui peut avoir lieu autour de cette frontière”.

profesional de turismo pasa a tener como agente irremplazable de este enhebrado hospitalario entre culturas.

La hipótesis a desplegar en este trabajo es que lo hostil y lo hospitalario forman un nuevo vocablo, la hostipitalidad. En la dinámica anfitrión-turista intervienen lo hostil y lo hospitalario. Por lo tanto, la dinámica anfitrión-turista es hostipitalaria.

Todo trabajo de tesis necesita seguir una metodología para poder llegar a determinados resultados con su posterior conclusión y propuestas a futuro. Esta exploración se sustenta en una metodología de análisis conceptual. Comprende la indagación de las posturas teóricas en la literatura que están a nuestro alcance sobre esta temática, para revisar cuáles serían los condicionamientos e implicancias de la ley de hospitalidad en la dinámica del turismo. Siendo de tipo exploratoria, se encuadra dentro de un trabajo que pretende aproximarse respecto a una determinada realidad, la interacción anfitrión-turista. Intentaremos servirnos de un recorrido teórico para analizar, diferenciar y especificar el concepto de hospitalidad, indagar el vínculo con la hostilidad, lo extraño y lo ajeno, cuál es el tratamiento que recibe en la literatura y tratar de replantear la vinculación directa que suele hacerse entre hospitalidad y turismo. A partir de este despliegue intentaremos aproximar algunas conclusiones y reflexiones que surjan como propuesta del trabajo de lectura y análisis efectuado.

## **OBJETIVOS PROPUESTOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Realizar una revisión teórica de la hospitalidad y su relación con la hostilidad desde el punto de vista psicosociológico, e indagar en los aportes teóricos de las categorías anfitrión-invitado en el contexto del turismo, para comprender su dinámica.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Indagar el concepto de hospitalidad, su incondicionalidad, límites y alcances.
- Describir y argumentar las ideas tratadas por los autores sobre los comportamientos que condicionan la aplicación de la ley de hospitalidad.
- Indagar los alcances y limitaciones de la práctica de la hospitalidad en el ámbito del turismo.
- Analizar la dinámica anfitrión-turista en el marco de la industria del turismo: agente de turismo-cliente.
- Reflexionar sobre el lugar del profesional de turismo en la actualidad y su función socializadora.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Esta investigación hará un recorrido por el tratamiento que los diferentes autores han dado al concepto de hospitalidad. La dinámica y tensión entre anfitrión-turista. La hostilidad inherente al encuentro con el otro. Y su vinculación con la actividad turística. La intención es realizar una revisión conceptual en profundidad al respecto e indagar la forma en que estos conceptos interaccionan entre sí. Esta inquietud surge con la revisión de los autores y los temas tratados. Nos interesa la dinámica de relación que se da entre anfitrión-huésped. Suele traducirse como “huésped” a la persona alojada en casa ajena. Y “hospedador” al que aloja en su casa. Para ello nos será preciso recorrer distintas versiones que surgen de estas dos partes de la misma dupla.

El término *host* suele ser muy utilizado en microbiología, inmunología y biotecnología según observa Martínez Gil (2000). Es interesante situar la especificidad semántica dada en el uso médico, ya que nos permite encontrarnos con la relación que se establece entre dos partes y su distinción con otros términos. En biología, será “hospedador u hospedante” un vegetal o animal en cuyo cuerpo se aloja un parásito. Pero un parásito no es un visitante, más bien es un intruso. Y cuando el hospedero, hospedador u hospedante introduce al otro organismo normalmente no lo hace como si se tratara de un invitado. La mayoría de las veces es para digerirlo o para obtener algún beneficio de él, o porque el parásito ha podido desarrollar algún mecanismo que le permite burlar la selectividad de la membrana celular. En este sentido, desde el ámbito científico, que intenta buscar la precisión del término, se suele hablar de “hospedante” y no tanto “anfitrión”. Este segundo término es más específico para quien recibe invitados, a su mesa o incluso en su país, pero donde el carácter de invitado está acentuado. Dejando para el uso médico la palabra “hospedante” cuando el intruso o parásito se introduce en otro organismo. El intruso llega a ser un invasor que suele establecer relaciones de dependencia con el organismo hospedante que lo aloja o lo porta. Pueden llegar a darse diferentes interacciones que van desde una dimensión antagónica hasta una cooperativa, pasando por todos los mecanismos de adaptación posibles: competencia, depredación, parasitismo hasta su contrapartida: mutualismo o simbiosis.

Esta dinámica es posible encontrarla también en el ámbito de la informática. Las máquinas virtuales están basadas en el paradigma “huésped-anfitrión”. El anfitrión es el dispositivo que provee un servicio, que se ofrece como lugar donde reside y se producen las transferencias de datos, las conexiones, y demás funciones del operativo huésped. En este ámbito, esta relación tampoco está inmune de los posibles efectos

de su puesta en conexión, llegando incluso a producirse “daños” cuando alguna regulación de su funcionalidad no se cumple. Es importante destacar que en la acción de hospedar se establece necesariamente una relación entre dos, ya sean individuos, organismos e incluso dispositivos virtuales.

A partir de esta interacción se despliega otra dupla que es la que nos interesa, la hospitalidad-hostilidad. Ambas implican la relación con el otro. La asociación de estos dos términos, podría hacernos pensar en una aparente contradicción, pero revela una continuidad. Hospitalidad y hostilidad tienen en común que ambas son expresiones de la existencia de una relación (Selwyn, 2001). Implican el armado de una zona y una vinculación donde se dan las más variables modalidades y por lo tanto, está lejos esta dinámica de suponer la ausencia o la negación de “relación”, ya que son manifestaciones que se dan en ese espacio “entre”. Para Selwyn (2001) la humanidad se divide en dos grandes grupos: anfitriones e invitados. Lo que a nosotros nos interesa es que no habría uno sin el otro y que entre ambos se da una interacción. Si por otro lado, tomamos a Boudou (2017), para este filósofo el extranjero provoca por definición incertidumbre: recibirlo es arriesgarse a introducir un elemento de desorden en la comunidad, negarse al contacto es quizás ganarse un enemigo. La hospitalidad pasa a estar ligada al tener que hallar mediaciones, ritos de la hospitalidad: recibir, entregar el mejor lugar en la mesa, la mejor comida, que permitan “paralizar el elemento hostil en el extranjero”. En esta misma línea el texto del epígrafe citado de Nancy acentúa el valor de lo extranjero, tomado como el “ajeno” que viene de algún modo a perturbar la intimidad.

Para Dufourmantelle (2012a) la irrupción del otro “en nuestro hogar” idealmente pensada en la hospitalidad incondicional viene a condicionar las reglas de la hospitalidad y nos acerca a estas preguntas: ¿a quién se va a abrir la puerta y según cuál escenario? ¿Cómo podrá garantizarse y protegerse el que recibe al extranjero contra la eventual violencia del recién llegado?

El juego de palabras duchampiano (Gould, 2000), que le dio envoltorio a cada dulce ofrecido en la inauguración del espectáculo parisino de Bill Copley, 1953, podría, en su riqueza y ambigüedad de significado, sugerir la famosa descripción que Churchill hizo de la Rusia Soviética como “un acertijo envuelto en un misterio dentro de un enigma”. Duchamp diseñó los envoltorios cuadrados de papel de aluminio e inscribió cada pequeño regalo a los invitados con una frase simple y original que bien puede considerarse como su juego de palabras más rico y profundo:

*A GUEST (HUÉSPED) + A HOST (ANFITRIÓN) = A GHOST (FANTASMA)*

Tomado al pie de la letra, el juego de palabras parece ser amable e inofensivo y podría captar la atención de cualquiera. El resultado (*ghost*) surge como una amalgama de las dos entradas: las consonantes iniciales de cada palabra en secuencia (g de *guest* seguido de h de *host*), las dos consonantes finales compartidas por ambas palabras (st) y la vocal de uno (la o retenida del *host*) usada en lugar de las vocales del otro (la ue eliminada del *guest*). Un primer sentido (material) que estructura el significante: *ghost*, nos permite hallar detrás de la amalgama de las letras, la unión de estas palabras emparentadas y opuestas a la vez (el anfitrión que proporciona hospitalidad y el huésped que la recibe) conduce al hilo invisible que soporta la subjetividad, *el fantasma*. La fantasmática humana tiene una hechura doble, tiene algo de uno y de otro. Esta curiosidad merece al menos una sonrisa, y debe haber intrigado a Duchamp. En un segundo nivel de significado (contextual), la frase parece aún más humorística cuando se inscribe en un envoltorio de caramelo – dado que después de que uno se come el caramelo, la envoltura permanece como un sudario o fantasma, el hasta recién y ahora vacío envoltorio de una sustancia consumida. En un tercer nivel (funcional), las personas que fueron invitadas a la exhibición, se fueron de allí con un fantasma (envoltorio vacío) por haber consumido el regalo que les fue obsequiado por el anfitrión en forma intencional. Esta intervención artística pone a jugar el movimiento de incorporación que nos interesa en este trabajo. Se trata de un incluir en cada uno de nosotros esta alteridad que nos propone el encuentro con el otro.

Estos niveles de significación pueden ser considerados suficientes como para captar la atención y hacer un mínimo comentario, pero apenas complejo o lo suficientemente interesante como para inspirar cualquier exégesis académica o valoración artística. Sin embargo, los minuciosos y penetrantes juegos de palabras de Duchamp ocupan un lugar vital y central en su obra. Aparecen a lo largo de toda su carrera, en todos los formatos, ya sea como comentarios improvisados, los títulos de la mayoría de sus obras, o publicaciones explícitas que abarcan un amplio espectro desde artículos individuales a listas extensas, buena parte de sus notas póstumas, y en particular el juego de palabras *ghost* de 1953 como quizás el ejemplo más complejo y revelador de todos.

De un modo interesante, también encontramos en Roelens (2015) el abordaje de este recurso. Esta autora trabaja la raíz *host* y acentúa que a la hospitalidad se la prodiga ofreciendo una *hostia* (dulce) al *guest* quien, después de haberla comido, se queda con el envoltorio como resto de una sustancia que ha pasado a ser

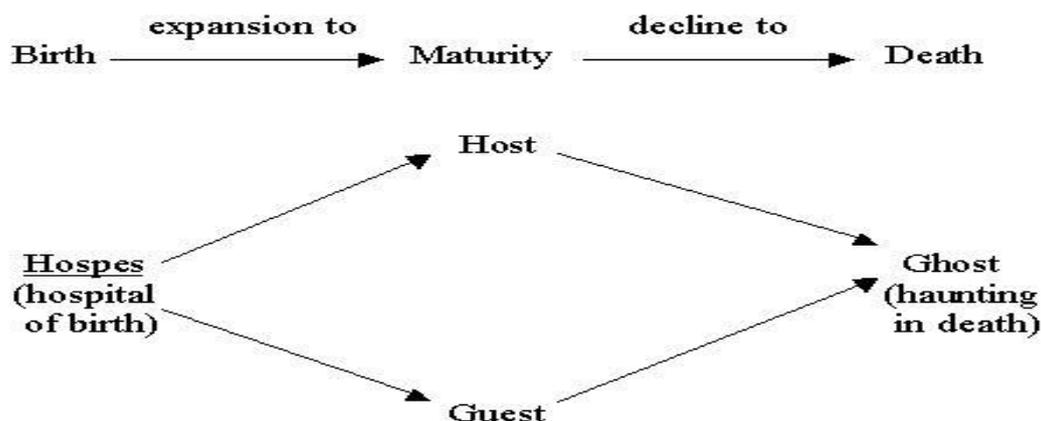
incorporada, un "sudario nihilista de Dada"<sup>2</sup>. La ofrenda de una *hostia*, el caramelo (también anagrama de Marcelo) recuerda la relación de la hospitalidad con la oralidad destacada por Montandon (2002, citado por Roelens, 2015), un invitado absorbido por el anfitrión, incluso canibalizado: "Ser alojado reactiva sin dudas las nostalgias primarias y arcaicas que sirven como modelo: seguridad, calor de refugio, alimentación ininterrumpida, el rostro de la madre. La mano, la mirada, la boca forman parte del establecer los vínculos, del reconocimiento, del otro y de uno, de la oralidad, la cual implementa el pasaje del adentro y del afuera, comer y ser comido, canibalismo y monstruo. Allí surge una pregunta: ¿el anfitrión se comerá al huésped o será al revés?" (p.3).

En el uso moderno, el huésped (*guest*) y el anfitrión (*host*) representan aspectos opuestos de una paridad funcional común (Gould, 2000). Incluso se podría decir que cada palabra tiene poco significado sin la otra. De hecho, podemos considerar al huésped y al anfitrión como una dualidad que sólo puede completarse mediante la interacción<sup>3</sup>. Ahora ya estamos en condiciones de captar la ironía maliciosa de la creación verbal de Duchamp. Al juntar las palabras haciendo jugar las leyes del lenguaje, condensación y desplazamiento, en lugar de vincular sus significados en una forma de definición, lo que produce es un resultado opuesto. El huésped (*guest*) y el anfitrión (*host*) interactúan para aniquilarse uno a otro, es decir, para producir un fantasma (*ghost*) en su unión, en lugar de cumplir con su destino compartido por la interacción. En otras palabras, Duchamp creó una contracción donde el resultado de la definición (una salida fantasmal que aniquila las dos entradas preexistentes) refuerza las eliminaciones de letras requeridas para construir el producto significativo, mientras que la mayoría de las contracciones producen el efecto opuesto de comprimir dos partes en un significado mutuamente intensificado.

---

<sup>2</sup> El Santo Sudario esconde un secreto... Han descubierto que las manchas no pueden ser las huellas de un cuerpo envuelto. Es una sábana de cuatro metros de largo en la cual, según se supone, fue envuelto Cristo después de ser crucificado. El nihilismo (del latín nihil, que significa "nada") es el punto de vista filosófico que sugiere la negación o falta de creencia hacia los aspectos supuestamente significativos de la vida. Más comúnmente, el nihilismo se presenta en forma de nihilismo existencial, que sostiene que la vida carece de significado objetivo, propósito o valor intrínseco. El dadaísmo es un movimiento cultural y artístico creado con el fin de contrariar las artes en 1916. Hacían presente al otro a través de los gestos y actos dadaístas: acciones que pretendían provocar a través de la expresión de la negación dadaísta. Al cuestionar y desafiar el canon literario y artístico, el dadaísmo creó una especie de antiarte moderno, una provocación abierta al orden establecido. Los dadaístas querían mostrarle a su público que la palabra dadá, el nombre de su movimiento, era poco importante; lo que importaba era el arte, la creación que de su agrupación surgiera. Se dice que Tristan Tzara (uno de los fundadores) tomó un diccionario, lo puso encima de su escritorio y queriendo buscar una palabra buscó la que fuera más rara y desconocida, y encontró dadà. Ellos decían que dadá no significaba nada. Un caballo de batalla en francés, la nodriza, la doble afirmación en ruso y en rumano. Marcel Duchamp fue uno de los exponentes del movimiento dadaísta.

<sup>3</sup> El autor pasó una noche en un hotel de Dallas justo después de comenzar a escribir este artículo. Un panfleto publicitario en su habitación citaba una declaración del presidente honorario de la Junta de Rosewood Hotels & Resorts, donde se alojaba esa noche: "Alguien me dijo una vez que hay dos tipos de personas en el mundo – anfitriones y huéspedes. Los anfitriones se complacen en hacer que otras personas se sientan cómodas. Los huéspedes disfrutan y aprecian lo que un buen anfitrión tiene para ofrecer."



Fuente: Gould, Stephen Jay (2000). *The Substantial Ghost: Towards a General Exegesis of Duchamp's Artful Wordplays*, p 29.

La observación etimológica ahora aporta la ironía para la comprensión acabada de la cuestión. Y podemos suponer que Duchamp, un empedernido y esmerado estudioso de los diccionarios, debe haber encontrado este punto, que probablemente proporcionó su impulso inicial para inventar este juego de palabras. *Guest* y *Host* no solo se parecen y suenan en forma similar, sino que además comparten la misma raíz etimológica, a pesar de su evolución posterior a aspectos opuestos del mismo concepto. Ambas palabras se originaron en la raíz latina *hospes*, de la cual también se derivan palabras como hospitalidad (el concepto en común que une a un huésped con un anfitrión) y hospital. Así, el juego de palabras *ghost* ensaya un ciclo de vida completo (desde su nacimiento, tal vez en el hospital de su origen etimológico) y luego se desarrolla en dos direcciones para producir huéspedes y anfitriones. Entonces Duchamp cierra el ciclo de la vida con la muerte, lo que infunde a todo el diseño una simetría encantadora y dinámica, fusionando las dos palabras juntas de nuevo, mostrándonos como para arribar a la conjunción que es necesario pasar por una pérdida.

Las características más ingeniosas de este juego de palabras *ghost* deberían ser que, en su conjunción, el anfitrión (*host*) aniquila al huésped (*guest*) para producir el vacío resultante de un fantasma (*ghost*). El argumento etimológico intensifica fuertemente la ironía de la aniquilación, esto es, la conjunción física de Duchamp cierra el ciclo de vida desde el nacimiento, crecimiento, declinación y muerte, al emular la condición original de estas dos palabras como provenientes de una raíz común.

Asimismo, en francés, la palabra *hôte* designa tanto al anfitrión como al huésped. Siendo necesario aclarar en este contexto si nos referimos al que recibe (*accueillant*) o al que es recibido (*accueilli*). En alemán, se logró diferenciar *Gastgeber*

(anfitrión) de *Gast* (huésped), pero éste está relacionado con *Gabe* (don, regalo, obsequio) que tiene la misma raíz que *Gift* (veneno en alemán y regalo en inglés). Esto nos remite a la cuestión del aniquilamiento de Duchamp. ¿Cuál será el fantasma que estimula en nosotros ese extranjero que llega (o que nos recibe)?

Bauman (2016) trabaja esta relación de tensión e interacción con el otro, apoyándose en el término de “extraños”. El extraño pasa a representar el lugar de desconocimiento y ajenidad. Dice este autor: “De los extraños, sin embargo, sabemos demasiado poco como para sentirnos capaces de interpretar apropiadamente sus tácticas y concebir nuestras propias respuestas adecuadas: es decir, para adivinar cuáles podrían ser sus intenciones y qué harán a continuación. Y el desconocimiento de cómo continuar, de cómo tratar una situación que no hemos creado y que no tenemos bajo control, es causa fundamental de grandes ansiedades y miedos” (p.15).

Volviendo al pensamiento derrideano la hospitalidad es cualquier cosa menos fácil y serena. Soy presa del otro, rehén de otro. Se trata de una relación de tensión (Derrida, 1997). El acontecimiento del encuentro con el otro presenta, como señala Lévinas (1961), lo irreductible de la alteridad. Ese otro deriva de la experiencia del encuentro del cara a cara, cuyo rostro quedará manifiesto ante mí y ante el cual, seré responsable. El encuentro con el otro como acontecimiento inesperado interpela el propio ser.

## HISTORIA DE LA HOSPITALIDAD

Para comenzar a abordar nuestro tema es necesario remontarse hasta los orígenes del hombre en la Tierra, su desplazamiento, su circularidad y necesidad de hospedarse. Encontrar una morada, un paraje, se vincula en forma directa al acto de trasladarse del hombre y a partir de esto podemos pensar que el verbo “hospedar” pasa a transformarse en un sustantivo: la hospitalidad. Ésta designaba la virtud que se practicaba con los peregrinos, menesterosos y desvalidos, cuando se los recibía y se les prestaba asistencia en sus necesidades. Como expresa García Amilburu (2015) “El ejercicio de la hospitalidad es tan antiguo como la humanidad misma. Recibir al extraño, que está fuera de su casa es una costumbre que practican todos los pueblos desde tiempos inmemoriales” (p.10). La autora lo ubica dentro de las costumbres, señalándolo como una práctica que da cuenta de la interrelación humana. Dar una acogida, preocuparse por aquel que está de viaje o fuera de su hogar, asistir a remediar las necesidades corporales básicas del ser humano: alimentarse y tener un cobijo donde reponer las fuerzas, ubican la dimensión estructural de lo que constituye

aún hoy la dimensión del hospedaje. Estas costumbres, continúa en su análisis García Amilburu, van desarrollándose en torno a un real que las hace surgir, “la precariedad de los medios de transporte de los que se disponía, los largos trayectos, hacían que 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. Pero también 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” (p.10). Este párrafo destaca que tanto la hospitalidad como la hostilidad pueden estar presentes en el encuentro con el extranjero. Al encontrarse fuera de su lugar de residencia habitual el viajante debe satisfacer también sus necesidades biológicas, y esto puede que lo haga llevando sus propias provisiones y aceptando la hospitalidad de quienes encuentra en su camino, o apropiarse, de modo pacífico o violento durante el trayecto, de los recursos que necesita. Encontramos aquí también la posibilidad de ambas reacciones desde el lado del huésped.

Ahora bien, tomando una definición generalmente aceptada de que la hospitalidad es la disposición, generosidad y actitud amable del que acoge, ayuda y da cobijo a extranjeros y visitantes, iniciaremos un recorrido por diferentes momentos de nuestra historia para observar cuán hospitalario ha sido el hombre con el prójimo. “La hospitalidad tiene una hermana melliza, la hostilidad, pertenecen al mismo linaje. Y ambas son medios alternativos de entablar una relación con otro” (Selwyn, 2001, p.26). Entonces, la hospitalidad no vendría dada “por definición” en el ser humano, sino que es una apuesta permanente. Y en esta interacción con la hostilidad intentaremos ubicar al turismo como el elemento enhebrador de ambas.

## **DESDE LOS ORÍGENES HASTA EL FIN DE LA EDAD ANTIGUA**

Las primeras sociedades estaban formadas por grupos nómadas de cazadores y recolectores, quienes debían trasladarse de un lugar a otro en busca de agua y alimento. Es con el desarrollo de la agricultura, que los seres humanos comenzaron a vivir de modo sedentario. A partir de esta práctica es necesario quedarse en un sitio para cultivar y trabajar la tierra. Pero aún en esos casos, García Amilburu (2015) plantea, nunca hemos dejado de trasladarnos de un lugar a otro, ya sea motivados por necesidad, para buscar alimentos, conquistar nuevos espacios, huir de peligros e invasiones, o motivados por otros fines, para establecer relaciones comerciales para el intercambio de mercancías; o por la curiosidad y el afán

exploratorio propios de nuestra especie. “El austríaco Joseph Stradner –uno de los primeros investigadores en turismo, desde fines del siglo XIX-, creyó observar que la costumbre del viaje encuentra sus orígenes en el antiguo nomadismo; así, la propensión a viajar sería, precisamente, la supervivencia de una antigua costumbre transmitida a través de sucesivas generaciones de ancestros nómadas” (Krapf, 2004, citado por Beltrami, 2010, p.43). Sería un origen irracional del turismo. Algunos otros investigadores, como Norval (2004, citado por Beltrami, 2010), se opusieron a la teoría de la permanencia del nomadismo en el espíritu humano, afirmando que el hombre es sedentario por naturaleza y que “el deseo del hombre de viajar responde (...) al impulso de satisfacer una necesidad imperiosa más que a una costumbre adquirida en el pasado remoto (p.43). Tanto Stradner como Norval coinciden en que se viaja para satisfacer una necesidad; pero Norval se opone a que la explicación psíquica de esa necesidad, necesariamente sea la permanencia de una costumbre adquirida en la prehistoria nómada. Resulta un tanto inverosímil la posición de Stradner dado que la historia demuestra que el nomadismo fue más por necesidad que por elección. La insuficiencia en los recursos locales obligaba al desplazamiento. El nomadismo estaba impulsado por la condición depredadora del hombre. Llegaba a un lugar, se apoderaba de los recursos y cuando se extinguían se tenía que ir en busca de otro sitio que se los ofreciera. Con el cultivo, el hombre se asienta en un lugar. Tiene que volver a cuidar sus tierras. Cultivar lleva tiempo y empieza esta práctica a regular su vida, sus tiempos, el desarrollo de herramientas, técnicas. Tal vez esto explique por qué el término “cultura” proviene de cultivo.

Beltrami (2010) manifiesta que la revolución neolítica trae aparejado el surgimiento de las sociedades sedentarias. Es la agricultura y la domesticación de animales lo que constituye la base de aquella nueva economía de producción (la economía neolítica), cuyas consecuencias fueron trascendentales para la historia de la civilización. La actividad agrícola empieza a vincular estrechamente al hombre con la tierra, produciéndose una transformación del hábitat. El hombre deja el refugio temporal o el campamento nómada característicos de las sociedades paleolíticas para pasar a armar poblados estables, cuya situación se encuentra ligada a la tierra cultivada. El nuevo tipo de economía permitió la invención y el desarrollo de nuevas técnicas de producción. De este modo, ya no sólo era necesaria la obtención y producción de alimentos, sino que cobra importancia el almacenamiento y la defensa de éstos frente a otros grupos. Así es que se crean acopios y defensas, modificándose la estructura social, van apareciendo los primeros poblados y ciudades. Dice Beltrami (2010) “El sedentarismo se vincula íntimamente a la circularidad, del mismo modo que ambos son inseparables del nuevo sistema de producción. Es éste el que define la

división del trabajo y la especialización, existiendo grupos de individuos que se dedican a tareas productivas que les hace propensos a viajar permanentemente por determinados fines, fundamentalmente productivos –comerciales-, y otros que permanecen casi inmóviles en su lugar de residencia. En conclusión, el nuevo sistema de producción no deja de producir un hecho fundamental en la historia del viaje: la aparición de la circularidad del viaje” (p.44). Encontramos aquí el énfasis puesto en el concepto de circularidad que nos permite seguir pensando la dinámica de las relaciones humanas y su efecto en el lazo social. ¿Qué sucede entre anfitrión-huésped a partir del sedentarismo? ¿Seguimos hablando en los mismos términos de la hospitalidad? Cuando el hombre empieza a tener residencia en un lugar y por algún motivo se traslada la recepción por parte del anfitrión empieza a cobrar relevancia. La circularidad en los viajes turísticos, esto es, la intención de retornar al punto de partida luego de un plazo de tiempo, es una concepción que dista de las cuestiones que marcaban el nomadismo.

Paz Ríos (2014) manifiesta que la revolución neolítica (7000 a.C. – 4000 a.C.) posibilitó que los excedentes de las cosechas empezaran a intercambiarse por objetos que otras comunidades fabricaban. Normalmente estos objetos eran elementos para la defensa de la comunidad (armas), depósitos para poder transportar o almacenar los excedentes alimentarios (ánforas), nuevos utensilios agrícolas (azadas de metal), o incluso alcohol, más adelante objetos de lujo (espejos, pendientes). Rodríguez & Malaver (2009) agregan que los pobladores del Neolítico basaron su economía en la domesticación de animales y plantas, sin embargo, la falta de textiles, metales, alcohol e inclusive alimentos los llevó a la búsqueda de sociedades cercanas con las cuales comerciar sus productos. Es así como nace el comercio, con lo cual también nacen los viajes de negocios. Los mercaderes, como buscaban hacer trueques con herramientas, vestido y ganado en las nuevas tierras daban un alto valor a la hospitalidad. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías tales como adornos, tela o animales por hospedaje. Cuando refiere a “alto valor a la hospitalidad” como sinónimo de hospedaje y que de hecho se pagaba por el mismo con productos, da cuenta por un lado de la no recepción hospitalaria en su acepción más genuina, inclusive la posibilidad de la hostilidad (por eso el alto valor), y por otro, a la reciprocidad: “te alojo si me pagas”. Por su parte, Beltrami (2010) expresa que fue la ampliación del comercio la que derivó en la aparición de la hospitalidad como servicio de una sociedad receptora hacia aquellos forasteros que no tuviesen intenciones perjudiciales para con la misma. Khatchikian (2000, citado por Beltrami, 2010) menciona sobre los viajes en la antigüedad que: “Las necesidades del hombre

de esa época eran reducidas en cuanto a alojamiento y otros servicios, pero aún así la inexistencia de locales que los ofrecieran era inconveniente para los viajeros, pese a que los pueblos primitivos mantenían la costumbre de dar albergue gratuito a aquellos que llamaban a su puerta, compartiendo en paz la comida y ofreciendo un techo para la noche” (p.56). Las palabras utilizadas por Khatchikian (2000) son similares a las que utilizara Norval (2004, citado por Beltrami, 2010) para referirse al desarrollo de la hospitalidad primitiva, en donde este último señala que “(...) en la antigüedad más remota no había alojamientos abiertos al público en sentido moderno (...)” (p.56). Giuseppe Loy Puddu (1983, citado por Beltrami, 2010) afirma que “el primer albergue se construyó en Creta, recién hacia el año 1500 a.C. Habría que esperar hasta el desarrollo de la Roma imperial para que los extranjeros gozaran de seguridad en un amplio marco geográfico, que permitiese que se manifestase una mayor cantidad de viajes. La *pax romana* se transformaría en el elemento que proporcionará tanto la seguridad a los desplazamientos como la hospitalidad para la recepción hacia el forastero, dentro del mundo mediterráneo” (p.56). Es claro que la hospitalidad en tanto hospedaje no había sido desarrollada en esta época. Sin embargo, el acto hospitalario va más allá, es la actitud desinteresada de recibir al extraño. Y si hablamos de la necesidad de tener seguridad es porque se presentaban inconvenientes en el tratamiento a los extranjeros, en tanto extraños. Si así no fuera: ¿por qué hablamos de la seguridad para que pueda haber más viajes? ¿Qué es lo que se nos revela como inseguro?

García Amilburu (2015) manifiesta que asumiendo que las guerras precedieron al comercio, 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. Así lo manifiesta también González Valdés (2008) al expresar que el origen de la hospitalidad en la Antigüedad no son las necesidades del comercio y del transporte, sino que, antes de que surgieran las expediciones mercantiles, ya había expediciones guerreras, cercos y sitios a las ciudades enemigas a conquistar. Podemos considerar, entonces, como la primera forma de hospitalidad ambulante institucionalizada a la autoproducida por los encargados de la intendencia al servicio de las expediciones

militares. En la asociación directa que se hace de la hospitalidad con el hospedaje podríamos decir que, lejos de constituir un acto hospitalario, aquellas acciones eran una condición *sine qua non* para llevar adelante semejante empresa. La provisión de alojamiento y alimentación a los soldados resultaba una condición indispensable para las travesías propuestas: “te alimento y te doy refugio, vos entregás tu vida por la causa”, podría resumirse.

García Amilburu (2015) narra posteriormente que “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 los animales” (p.14). Paz Ríos (2014), por su parte, expresa que “el *caravansary* se inspiró en las instalaciones militares asiáticas llamadas *ribats*. En un *caravansary* podía haber instalaciones de diferentes niveles de prestaciones, desde las dedicadas a los pobres de solemnidad hasta las que aseguraban un alto confort a los funcionarios y a los mercaderes adinerados” (p.3). La discriminación por clase social e intervención del estado desnaturaliza la cuestión nodal del concepto de hospitalidad. No se trata en este caso de abrirle la puerta al desconocido para auxiliarlo en su viaje, sino un servicio ofrecido de carácter institucional. Evidentemente, existiría la contraprestación como retribución a esta “hospitalidad” pública.

Al margen de la organización hospitalaria para los ejércitos o el comercio, González Valdes (2008) manifiesta que “en la antigüedad más remota quienes realizaban un viaje al extranjero no estaban seguros de encontrar un recibimiento agradable. Los extranjeros eran recibidos en el establecimiento y, al partir, se les preguntaba el nombre, el domicilio permanente y el objeto de la estancia. Esto tenía lugar porque el ofrecimiento de hospitalidad constituía una obligación social y un gravamen a los súbditos. Los gobernantes se ocuparon de disponer tanto en los caminos como en los núcleos habitados instalaciones de apoyo para los viajeros en las que se facilitaban condiciones mínimas de alimentación, pernoctación y protección. Muchas de estas instalaciones eran, en ocasiones, meros cobertizos en las afueras de los poblados” (p.2). En definitiva, bastante lejano al concepto de darle al extranjero la debida asistencia, de entregarle lo mejor que se tiene. Porque más allá de que no existieran lugares preparados para recibir al visitante, (se suele asociar la hospitalidad al alojamiento) la actitud verdaderamente hospitalaria sería abrirle la puerta al que

viene de lejos, al que está de paso, aquél que necesita reponer fuerzas para continuar su viaje. Cuando se habla de obligación de ofrecer hospitalidad, ¿será porque voluntariamente no se la habría ofrecido?

## MUNDO GRIEGO

En la Antigua Grecia, según nos relata O’Gorman (2007), no se sabía si el extraño que llamaba a la puerta iba a ser hostil o hospitalario, si era un dios disfrazado, o mirando desde arriba y juzgando. La deidad a menudo podía irse sin ser reconocida. Esto no era considerado importante porque "es difícil para los mortales ver la divinidad" (Homero, *Demeter* 1:111). La hospitalidad era una forma de honrar a los dioses, la cual era tan esencial, tan fundamental para la vida civilizada, que su patrón era el dios de los dioses, el propio Zeus: “Zeus es el protector de los que suplican y de los huéspedes, Zeus *Xeinios*, que asiste a los invitados venerados (Homero, La Odisea, 9:270-71). En la verdadera hospitalidad, no importa quién es el huésped, ni su estado aparente en la vida. La generosa hospitalidad, dada gratuitamente a un extraño era lo mismo que ofrecérsela a un dios. Reece (1993, citado por O’Gorman, 2007) en su análisis de los escritos atribuidos a Homero (c.900 a.C.) identifica 18 escenas de hospitalidad. En los escritos homéricos, se evidencia que la hospitalidad traía expectativas: una cálida bienvenida; alimentos; un lugar cómodo para sentarse; compañía encantadora; y entretenimiento. Se asumía que un viajero no iba a estar errando hacia los peligros del mundo, si no era por una misión. Por lo tanto, se esperaba que el anfitrión pudiera proporcionar alguna forma de asistencia, por lo que “usted nos dirá cual es su necesidad” (O’Gorman, 2007, p.6). En muchas de las historias, debido a su comportamiento honorable, los anfitriones humanos son recompensados con un trato preferencial por parte de los dioses. Podemos tomar a uno de los personajes que mejor representa la posición del viajante, Ulises. A lo largo de su odisea busca *xenia* (en el sentido de recepción hospitalaria) en una amplia variedad de situaciones. En el regreso a casa, solo los que le han ofrecido hospitalidad no son asesinados. Así, aceptando que la hospitalidad era de naturaleza sagrada y no debía ser objeto de abuso, sin embargo, podían ocurrir ciertas violaciones de ese código. Los griegos tenían palabras particulares para algunas de estas infracciones: por ejemplo *xenodaites* “uno que devora huéspedes”, un concepto personificado por los Cíclopes “el monstruo come huéspedes” (Eurípides, Cíclopes 659) y *xenoktonos* “asesinato de huéspedes y extraños” (Liddell & Scott, 1940 citados por O’Gorman, 2007, p.7). Estas violaciones del código de hospitalidad eran vistas como crímenes

graves, y como el Cíclope, los culpables fueron generalmente condenados por la humanidad. Las violaciones de la hospitalidad también generaron la ira de los dioses. Por ejemplo, Pausanias en su “Descripción de Grecia” advierte que “la ira del Dios de los extraños es inexorable” (Pausanias, *Achaia* 7:25); los griegos recordaron estas palabras cuando llegaron los peloponesos y saquearon la ciudad de Helice (373 a.C.), que Zeus luego arrasó con un terremoto.

Hombre (2017) nos permite ahondar y analizar cómo la *xenía* fue un concepto muy arraigado en el mundo griego. Pudiéndolo encontrar documentado desde la Época Arcaica (VIII a. C.), que hace referencia al «vínculo de hospitalidad, amistad entre huéspedes». La palabra *xenía* deriva del sustantivo *ξένος* (*xénos*), que significa «extranjero, huésped». La investigadora del mundo griego, destaca su carácter religioso, ya que la *xenía* estaba sujeta a la ley divina, hasta el punto de que una de las numerosas facetas de Zeus que se veneraba era la de *Ζεὺς Ξένιος* (*Zeus Xénios*), Zeus protector de la hospitalidad, que castigaba a aquéllos que quebrantasen la *xenía*. La autora toma el ritual de la hospitalidad y lo desgaja en sus múltiples facetas posibles de encontrar en la literatura y mitología griega. Nos dice: “ésta era tan importante que, incluso, estaba socialmente institucionalizada, pues, a pesar de que no hubiese un cuerpo de leyes que la regule, en los poemas homéricos –en los cuales la *xenía* es mencionada continuamente– observamos que está empapada por un carácter ritual, ya que se llevan a cabo una serie de pasos bien diferenciados y de valor simbólico, además de que se consideraba profano transgredir dicho ritual. Lo más interesante de la *xenía* es que está muy documentada en los poemas homéricos, tanto en la *Ilíada* como en la *Odisea*. De hecho, los extranjeros poseían un estatuto legal, como cualquier hombre libre, y si se veía atacado, despertaba la cólera de *Zeus Xénios*. Además mediante la hospitalidad se fue tejiendo una amplia red de vínculos de amistad entre miembros de familias de diferentes comunidades. La *xenía* comenzaba en el momento en que un *xénos* llegaba a un lugar y requería la hospitalidad de sus moradores, los cuáles recibían de inmediato al *xénos*, que pasaba a convertirse en su huésped. Una vez que el huésped saciaba sus necesidades – normalmente se celebraba un banquete en su honor–, se le preguntaba por su linaje y su hogar. Ya desde el principio se ha insistido en la gran importancia que se le daba a la *xenía* y como ésta estaba sujeta a la ley divina, ya que aquel que transgrediera el ritual de hospitalidad, sufriría la ira de *Zeus Xénios*. El ejemplo más esclarecedor de esto se halla en el canto IX de la *Odisea* cuando Odiseo y sus compañeros llegan a la isla de los Cíclopes y Odiseo reclama a Polifemo su derecho a recibir hospedaje, mencionando explícitamente a *Zeus Xénios* y advirtiéndole de las posibles consecuencias que le pueden acarrear al cíclope si transgrede la *xenía* a la que está

obligado a llevar a cabo. No obstante es bien sabido que Polifemo transgrede la *xenía* incurriendo en una terrible *hybris* que terminará pagando caro cuando Odiseo le engañe, cegándolo y huyendo de la isla. Es destacable el siguiente fragmento en que mejor se observa la gran importancia que los griegos le daban a la *xenía* hasta el punto de que era un vínculo de hospitalidad y amistad vitalicio y transgeneracional. “Esto queda de manifiesto cuando Glauco y Diomedes, al ver que sus antepasados mantuvieron un vínculo de hospitalidad, detienen el combate y juran no cruzar las armas entre ellos, al considerarse huéspedes mutuos, para no transgredir la *xenía* de sus antepasados. Y para dejar constancia de que dichos vínculos de hospitalidad son renovados, se intercambian las armas como si se tratase de un regalo recíproco, propio de la *xenía*” (Hombre, 2017, p.7).

Para Beltrami (2010) la hospitalidad ha tenido un lugar central en el tratamiento dado a los viajes. Expresa que “uno de los factores que ha contribuido notablemente al desarrollo de los viajes dentro de la civilización griega, ha sido la hospitalidad. En épocas de leyes no escritas, la vida social entre pueblos ya consideraba el tema de la hospitalidad y, con el paso del tiempo, esta institución pasaría a formar parte de las leyes de las *polis*” (p.92). Para el autor los ciudadanos griegos se caracterizaban, por lo general, por ser hospitalarios con los forasteros no hostiles, brindándoles alimentación y un lugar para pasar la noche. La creencia instaba a considerar cierta regulación a través de lo religioso. *Zeus* protegía al fugitivo que suplicaba clemencia y amparo, y al extranjero que no poseía derechos legales, pero que gozaba como huésped del amparo que consagraba la religión. El paso del tiempo no modificó el deber moral que tenía el griego hacia el huésped. La hospitalidad continuó teniendo un sentido sacro, pues *Zeus* se encargaba de devolver el mal a quién ofendiese al huésped. La hospitalidad era practicada principalmente por los atenienses. Beltrami plantea que si se realiza un alto en el siglo V a.C., se puede observar que la hospitalidad tradicional había disminuido mucho desde los tiempos homéricos; pero aún así continuaba siendo una virtud ateniense: los extranjeros eran bien recibidos aún sin presentación, y si traían cartas de algún amigo en común, se les ofrecía lecho y mesa y, ocasionalmente, regalos al partir. El régimen espartano, por el contrario, se caracterizó por ser muy poco hospitalario con los viajeros, los cuales en raras ocasiones eran bien recibidos. Con frecuencia, se les daba a entender que sus visitas debían de resultar breves y, dado el caso de que su estancia se prolongase demasiado, la policía se encargaba de llevarlos a la frontera. Esto se lo puede comprender a partir de la valoración general que existía en Esparta acerca del viaje, del cuál se temía que fuese un medio para contagiar a la sociedad de lo extranjero. El autor también menciona que la hospitalidad griega, particularmente la ateniense, tuvo

consecuencias negativas o indeseadas. En Atenas, el huésped invitado disponía de amplias libertades y atenciones, entre las que se encontraba, incluso, el privilegio de llevar consigo a algún otro no invitado. Pero esta libertad dio nacimiento a una clase de parásitos (*parasito*), palabra que originariamente se aplicaba al clérigo que comía el “trigo de” las provisiones del templo. Encontramos la hospitalidad fuertemente ligada a lo griego, aún con discrepancias, que han ido dando cuenta de particularidades de la comunidad, con diferencias dentro de los griegos mismos. Incluso excesos surgidos de esta práctica y ritual del recibir y hospedar.

## **LA HOSPITALIDAD EN LAS ESCRITURAS BÍBLICAS: ANTIGUO TESTAMENTO**

En el Antiguo Testamento, tal como nos ilustra O’Gorman (2007), existen numerosas referencias a la práctica de la hospitalidad, cómo ser anfitriones, y al tratamiento de la vida humana con respeto y dignidad. En el libro del Génesis, Dios ofrece al mundo recién creado como espacio habitable y sus plantas y árboles como alimento para todos los seres vivos; son los huéspedes del mundo de Dios y a la mesa de Dios. En otras palabras, mientras disfrutaban las provisiones en gracia del Señor, los huéspedes humanos deben ser conscientes y respetar la propiedad principal de Dios (Janzen, 2002, citado por O’Gorman, 2007). La historia continúa con el relato de la “caída del hombre” y la expulsión del Edén. Fue un acto de desobediencia por parte de Adán y Eva comer del árbol prohibido: el pecado podría ser definido como un acto de desobediencia en este caso. Janzen hace la desafiante observación de que Adán y Eva estarían diciendo: “nosotros (la humanidad) queremos un uso ilimitado y el control del mundo. Desde esta perspectiva, podríamos describir al pecado como un intento de los seres humanos por convertirse en propietarios, más que en invitados” (p.21). En el Antiguo Testamento muchas leyes requieren específicamente la hospitalidad y la preocupación por los extranjeros en particular: “Si tienes extranjeros residentes en tu país, no los molestarás. Tratarás a los extranjeros residentes como si fueran nativos y los amarás como a ti mismo, pues ustedes mismos fueron una vez extranjeros en Egipto” (Levítico 19:33-34). Otras leyes, a menudo asociadas con las relativas a los extranjeros, aseguran el buen trato de los miembros débiles de la sociedad, las leyes relativas a la redención, se enmarcan de acuerdo con el espíritu de la hospitalidad.

De acuerdo a Kearney (2012) en la primera narración bíblica de la hospitalidad (Genesis 18:2-8), encontramos a Abraham y a Sara dando la bienvenida a

tres extraños en el desierto. Los extraños aparecen de la nada y los anfitriones los aceptan sin preguntar si son amigos o enemigos. La historia sigue de esta manera. Es un día caluroso y seco en el desierto y Abraham está sentado a la sombra de un roble. Su esposa, Sara, está dentro de la tienda familiar refugiada del sol del mediodía. No está feliz; tiene más de cien años y es estéril. Su criada, Hagar, es más joven y atractiva que ella y más fértil. Abraham está meditando sobre su desdichada esposa y el futuro de Israel, cuando de repente una sombra revolotea sobre el suelo iluminado por el sol frente a él. Levanta la mirada para ver a tres extranjeros de pie ante él y le invade mucho miedo. ¿Por qué han venido, se pregunta, quizás para matarlo a él y a su familia? En definitiva ellos son tres y él debe proteger dos mujeres – su esposa y su criada. ¿Debería matar a los extraños? Pero en lugar de ir a buscar un arma o retirarse a su tienda, Abraham va hacia el encuentro con los visitantes. Les saluda, hace una reverencia y los invita a comer. Le pide a Sara que amase tres medidas de la mejor harina para hacer panes mientras atrapa un ternero y lo prepara con cuajada y leche. Abraham se ubica bajo el roble y observa a sus invitados.

Cuando terminan, los extraños le dicen que cuando regresen en un año Sarah estará con un niño. La estéril Sara, de pie en la entrada de la carpa, se ríe cuando oye esto porque es completamente imposible que ella esté con un niño. Pero los visitantes repiten la promesa: nada es imposible para Dios. El niño será llamado Isaac, que en hebreo significa "risa", porque lo imposible se vuelve posible. Los extraños se revelan divinos. Este relato encuentra analogía en el mito griego de Zeus y su anfitrión. Un día, Zeus y Hermes, transformados en mendigos, llegaron a la ciudad de Tiana en medio de la tormenta, y allí pidieron a sus habitantes un lugar para pasar la noche. Tras la negativa del resto, solo Filemón y Baucis, que eran matrimonio, les permitieron entrar en su humilde cabaña. Después de servir comida y vino a sus invitados, Baucis notó que a pesar de llenar varias veces los vasos de los visitantes, la jarra de vino estaba aún llena, de lo que dedujo que aquellos foráneos eran en realidad deidades. Pensando que la humilde comida servida no era digna de tales invitados, Filemón decidió ofrecerles el ganso que guardaban en casa (el cual era su único animal). Pero cuando el campesino se acercó al ave, el animal corrió hacia el regazo de Zeus, quien aseguró que no era necesario tal sacrificio, pues debían marcharse. El dios avisó al matrimonio que iba a destruir la ciudad y a todos aquellos que les habían negado la entrada. Les dijo que deberían subir a lo alto de la montaña con él, y no darse la vuelta hasta llegar a la cima. Ya allí, la pareja vio su ciudad destruida por una inundación que provocó Zeus. Así como Zeus se le aparece a Filemón en la apariencia de un extraño, Yahvé se le aparece a Abraham en la apariencia de tres extraños que invitan al matrimonio a una ética de absoluta

hospitalidad. En la tradición bíblica, Abraham es reconocido como el vagabundo *par excellence*, el habitante de la tienda, celebrado en el Salmo 119: "Soy un extraño en esta tierra, soy un arameo errante." Hasta el día de hoy, el festival judío de *Sucot*<sup>4</sup> es un momento en el que los judíos arman una tienda para recordar que descienden de un nómada que se mostró hospitalario con los extraños (Kearney, 2012). Sin embargo, a pesar de la gran hospitalidad de Abraham, tuvo que enfrentarse a una sociedad que era, literalmente, la antítesis de todo lo que representaba, las ciudades de Sodoma y Gomorra eran famosas por su crueldad y codicia. Más tarde (Génesis 19: 1-9) cuando los ángeles viajaron a Sodoma y Gomorra, en busca de un hombre justo, solo Lot y su familia fueron separados para ser salvados. Lot fue considerado justo, por el hecho de que sólo él imitaba el comportamiento de hospitalidad de Abraham. En el Antiguo Testamento, la hospitalidad es central a virtualmente toda la ética que atraviesa el mismo. Dios, el Gran Anfitrión, invita a sus huéspedes a su casa, el mundo creado, a disfrutar de sus riquezas y bendiciones. Sin embargo, las obligaciones del huésped son claras también, el anfitrión espera que estos invitados sigan su ejemplo y compartan su sustento y su vida, con sus compañeros invitados en su tierra. La hospitalidad y, en particular, el tratamiento de los extranjeros se consagran en el Antiguo Testamento, los extranjeros deben ser bien tratados, porque las personas mismas eran extraños en tierras extranjeras. (O’Gorman, 2007). Resulta claro que más allá de la metáfora bíblica, el ser humano demuestra en forma permanente que no es consciente de su condición de huésped en el planeta Tierra.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> *Sucot* (en hebreo “cabañas” o “tabernáculos”) es una festividad judía, llamada también precisamente «Fiesta de las Cabañas» o «de los Tabernáculos», que se celebra a lo largo de 7 días en Israel (del 15 al 22 de Tishrei, en septiembre-octubre) y 8 días en la diáspora judía (hasta el 23 de ese mes). Es una festividad de origen bíblico que rememora las vicisitudes de Israel durante su deambular por el desierto, y la precariedad de sus condiciones materiales simbolizada por el precepto de morar en una cabaña provisoria o sucá, luego de la salida de la esclavitud en Egipto: «A los quince días de este mes séptimo será la fiesta solemne de los tabernáculos a Elohim por siete días» (Levítico). Junto a las de *Pésaj* (Pascua) y *Shavuot* (Semanas o Pentecostés), es considerada una de las festividades más importantes del judaísmo (por ser una de las tres peregrinaciones), en las que se peregrina al templo de Jerusalén, quedando prácticamente vacío todo el reino de Israel.

<sup>5</sup> “Las 7.500 millones de personas que habitan la Tierra representan apenas el 0,01% del total de la masa de la vida. Pese a esta desproporción, desde el comienzo de la civilización ya lleva aniquilados al 83% de los ejemplares de mamíferos salvajes, el 80% de los mamíferos marinos, la mitad de las plantas y al 15% de los peces. (...) El mayor impacto humano a nivel global comenzó con la Revolución Industrial. A los mamíferos los afecta de varias maneras pero la más fácil de entender es la relativa a la extinción de especies y grado de amenaza de las mismas. (...) De los resultados extraídos, las plantas representan el 82% de toda la materia, convirtiéndose en la principal fuente de vida; en segundo lugar, se encuentran las bacterias con el 13% de la biomasa y en último lugar los hongos y animales, al que pertenecemos los humanos, con tan solo un 5%. (...) Este censo biológico se efectuó con la asistencia de técnicas como la teledetección por satélite o la secuenciación genética (para evaluar el alcance de los microorganismos) y por el análisis de ADN en las aguas y suelos. De esta forma permitió establecer las especies presentes en el planeta, así como su densidad. La transformación del planeta por la actividad del hombre dio lugar a una nueva era geológica: el Antropoceno. Término propuesto por la comunidad científica para suceder o remplazar al Holoceno, que abarcó 12 mil años de clima estable desde el último período glaciario. Esta transformación global antrópica que ha disminuido y eliminado las poblaciones y especies de animales silvestres es el resultado de dos factores principales, la pérdida de ambientes naturales y la sobreexplotación de estas especies para beneficio del ser humano. A nivel global la pérdida responde al avance de la agricultura, ganadería y urbanización. La sobreexplotación es la utilización no sustentable de las especies silvestres que se comercializan, como el caso de las pesquerías, el comercio de carne, cueros, pieles y para mascotas. Además, los escenarios futuros relacionados con el cambio climático incrementan dramáticamente las proyecciones negativas sobre la persistencia de las poblaciones de especies silvestres en los ambientes naturales”.

## LA HOSPITALIDAD EN LAS ESCRITURAS BÍBLICAS: NUEVO TESTAMENTO

La investigación académica de la hospitalidad del Nuevo Testamento es un fenómeno reciente y en rápida expansión. En el Diccionario de la Biblia de Harper, Malina (1985, citado por O’Gorman, 2007) escribió un artículo sobre la hospitalidad. Muestra un patrón perceptible de hospitalidad: prueba al extraño, cuando uno debe decidir si su visita es honorable u hostil, seguida inmediatamente de una fase de transición, normalmente mediante el lavado de los pies. Entonces el extraño ahora es visto como un invitado; el huésped disfruta de una expresión de bienvenida, se convierte en parte del hogar y llega el día en que el huésped debe irse. A la salida, el huésped se transforma una vez más en amigo o enemigo. Aproximadamente una década más tarde, el artículo de Koenig (1992, citado por O’Gorman, 2007) sobre la hospitalidad identifica un elemento distintivo en la hospitalidad bíblica, el de la cultura, en el que Dios y/o Cristo podían ser el anfitrión o el invitado. También señala que Lucas parecía particularmente interesado en la hospitalidad, ya que él en su evangelio, incluyó las historias del buen samaritano, el hijo Pródigo, el hombre rico y Lázaro, Zaqueo, y la historia de la aparición de Emaús. Al comienzo del evangelio de Juan, se da cuenta del trato a Jesús en su nacimiento: “Él estaba en el mundo que había surgido a través de él, y el mundo no lo reconoció. Él vino a los suyos y su propia gente no lo aceptó”. (Juan 1:10-11). En una tierra donde la hospitalidad era considerada tan importante, esta familia no fue aceptada por nadie de los suyos. Tradicionalmente, en la escena de la natividad, Jesús nació en una *inn* (posada, pensión). En lugar de una *inn*, sería más apropiada la palabra griega *kataluma* (habitación), en este contexto muy probablemente "morada". El pesebre, no sería más que un espacio donde comían los animales, abarrotado, pobre pero posiblemente el mejor lugar para que el niño yaciera a salvo. Al mencionar el pesebre, Lucas simboliza a Jesús, como el sustento del mundo y, a menudo, a lo largo de su Evangelio, Lucas se refiere a comer y beber como un símbolo de amistad cercana y unión con Dios. Por lo tanto, no es sorprendente que la hospitalidad también se convirtiera en un rasgo distintivo de la iglesia cristiana primitiva. Esto se debió a dos razones principales: fue en consonancia de continuidad con los entendimientos hebreos de hospitalidad que lo asociaban con Dios, el compromiso y la bendición; y en parte en oposición con las prácticas helenísticas y romanas, que lo asociaban con beneficio y reciprocidad. Como se ha demostrado en Grecia y en Roma, la benevolencia y la hospitalidad acentuaron las obligaciones recíprocas formales entre el benefactor y el receptor. Debido a que

una respuesta agradecida del beneficiario fue clave para que la relación continuara, las tradiciones griega y romana enfatizaron el valor y la bondad de los destinatarios en lugar de su necesidad. Las relaciones se solían calcular para favorecer al benefactor. (O’Gorman, 2007).

Incluso hacia el final de su vida, Jesús siguió dependiendo de la hospitalidad de los demás para dos de sus más grandes actos. La Última Cena, que él celebra con sus discípulos, tiene lugar en una sala prestada (Marcos 14: 13-16 y paralelos) e incluso después de la muerte, fue el huésped de José de Arimatea en su tumba (Marcos 15: 42-46) y paralelos). La hospitalidad, en particular para las personas sin hogar, se convierte en la clave de la vida eterna. Continúa después de su resurrección, ofreciéndose como invitado. “Mira, estoy parado en la puerta, llamando. Si uno de ustedes me escucha llamar y abre la puerta, entraré a compartir una comida al lado de esa persona ”(Revelación 3:20)

Pero, prosigue Kearney, la hospitalidad no siempre gana, tiene su sombra, la hostilidad. Es posible encontrar en un mismo protagonista ambas caras. En la narración del Génesis en relación a la aceptación de lo extraño y lo no-reconocido, Abraham se convierte en un déspota inmoral. Destierra a Hagar en el desierto con su hijo Ismael donde habrían muerto si no hubiera sido por la intervención de *Yahvé*. Así el gran patriarca fundador, que es capaz del mayor acto de hospitalidad, es también capaz de la mayor crueldad cuando se trata de la exclusión de su segunda mujer "esclava". Lo mismo aplica para el Abraham que conocemos en el Monte Moriah con su hijo Isaac<sup>6</sup>. Oye dos voces. Una le dice "Mata a tu hijo," de acuerdo con las antiguas prácticas rituales de sacrificio humano a los dioses. Pero otra voz le dice, "No mates a tu hijo, recíbelo como un obsequio de Dios, no como una mera posesión para disponer de él a voluntad (incluyendo el sacrificio de la sangre), sino recibe a Isaac de vuelta como un extraño, como un regalo". Esta escena está maravillosamente dramatizada por Kierkegaard (1843, citado por Kearney, 2012), la elección entre la hostilidad y la hospitalidad es siempre tomada entre el miedo y el temblor porque, como lo dijo Rilke (2001, citado por Kearney, 2012), "cada ángel es aterrador" y no sabemos si el terror del cual retrocedemos es en realidad una violencia que puede destruirnos o una conmoción que nos puede transfigurar. Existe siempre esa difícil e ineludible apuesta en el umbral entre la bienvenida y el rechazo. No hay escape del drama de la decisión entre dar la bienvenida o rechazar al extraño fuera de nuestras fronteras o en nuestro propio medio. El desafío de la elección nunca termina.

---

<sup>6</sup> El rasgo más destacado en la exégesis bíblica de este pasaje es la sumisión de Abraham a la voluntad de Dios, cuestión central tanto para el judaísmo como para el Islam (con una diferencia importante: la escena se presenta protagonizada por Ismael y no por Isaac); mientras que desde el punto de vista del cristianismo, a ese aspecto se añade la prefiguración del sacrificio de Cristo.

## IMPERIO ROMANO

Beltrami (2010) escribe que las influencias griegas sobre la sociedad romana se manifestaron en diversos aspectos políticos y sociales. La hospitalidad, institución de origen griego, es un legado griego que los romanos tomaron, y a la que dieron un alcance mayor. Roma desarrolla la hospitalidad a partir de intereses políticos y comerciales. El paso del tiempo, sin embargo, encuentra que prácticas ligadas a la antigua institución van adquiriendo nuevos significados, análogamente se producían cambios en el espíritu romano. El huésped-viajero encuentra determinados lugares donde encuentra acogida, donde puede hacer un alto en el viaje y pasar la noche, procurar satisfacer sus necesidades y reemprender camino con el fin de arribar al destino. Según la clase social y la motivación que lleve al viaje, se encuentran diferencias en cuanto a la naturaleza de la hospitalidad. Las clases dirigentes viajaban hacia sus villas de la costa o de la campiña siendo recibidos por otros de su misma condición en las propiedades que se encontraban camino a su destino. Un alto ciudadano romano que se dirigía a la campiña podía detenerse en la villa de otro, o en una propia, con el fin de reponerse de las penurias del viaje.

Distinto fue el caso de los viajeros que no se encontraban en aquella situación. Los albergues que se situaban en las orillas de las vías romanas, servían para que pudiera hacer un alto, y continuar camino al día siguiente. Por lo general, quienes los utilizaron fueron gente humilde, mercaderes, arrieros, carreteros u otros, que se veían en la necesidad imperiosa de parar en aquellos lugares, por cierto no muy agradables. O’Gorman (2007) describe que la hospitalidad en Roma nunca se ejerció de manera indiscriminada, como en la época heroica de Grecia, pero la costumbre de observar las leyes de hospitalidad fue probablemente común a todas las naciones de Italia. La conexión de la hospitalidad con un extranjero imponía al romano varias obligaciones. Entre esas obligaciones estaban: recibir en su casa a los *hospes* (viajeros). También había deberes de protección; y, en caso de necesidad, representar a un huésped en los tribunales de justicia. De la misma manera que Zeus presidía la hospitalidad llevada a cabo por los griegos, Júpiter fue pensado para vigilar el *ius hospitia* (ley de la hospitalidad) en el Imperio romano. El incumplimiento de la hospitalidad también fue un crimen e impiedad tan grande en Roma como en Grecia. Inclusive los estoicos sostenían que el hombre es un ciudadano del mundo, por lo cual nunca puede considerarse extranjero, y sería inhumano no concederle hospitalidad. (García Amilburu, 2015). Los romanos se han visto influidos por los griegos respecto al trato con el extranjero no hostil. Cuando la hospitalidad se convenía entre dos

individuos ellos compartirían un símbolo llamado *tessera hospitalis* (símbolo de la hospitalidad), mediante el cual, luego, ellos mismos o sus descendientes, como la conexión era hereditaria, podrían reconocerse mutuamente. La *tessera* llevaba la imagen de Júpiter, haciendo hincapié en la protección divina; cuando se estableció este tipo de hospitalidad hereditaria, no podía ser disuelta excepto por una declaración formal y en este caso, el *tessera hospitalis* se rompía (O’Gorman, 2007). Al extranjero que viajaba hasta Roma proveniente de una ciudad con la que no se tenía un tratado de alianza, se le brindaba protección por un número de días, y, a partir de allí, se lo dejaba reemprender viaje. Esta era una relación y un lazo de tipo pasajero. Distinto es el caso de lo que sucedía con el *hospitium*. Este era un lazo de derecho permanente, instituido para el extranjero y practicado entre ciudades independientes, y que presentaba, la mayor parte de las veces, reciprocidad efectiva. El derecho más importante de la hospitalidad era la protección efectiva y la asistencia jurídica a la que se podía apelar en caso de necesidad; el anfitrión debía preservar al hospedado de todo perjuicio y ayudarlo a conseguir el objeto que se proponía con su viaje. Formalmente hablando, la hospitalidad obedecía a las reglas del contrato consensual, por proceder del consentimiento prestado por ambas partes expresa o implícitamente, mediante actos que lo demostrasen. Entre individuos de dos ciudades distintas, los contratos internacionales son puramente de hecho, no exigiendo el juramento. Otra cuestión formal que aparece, es el cambio de los símbolos o de las escrituras. Un viajero guarda el símbolo de la casa en la que tuvo acogida; de ese modo, lo lleva consigo, lo exhibe y comprueba que coincida con el guardado en casa de aquel a quien lo presenta. El signo del derecho del *hospitium* era la *tessera*<sup>7</sup>, o el *symbolus* o *symbolum*, el cual acostumbraba a cambiarse entre los particulares que participaban del hecho, el anfitrión y el huésped. Es a los griegos a quién debe atribuirse la utilización de los contratos internacionales de hospitalidad y quienes influyeron a los romanos en este aspecto, siendo *symbolum* y *tessera* palabras griegas. Los derechos de las relaciones privadas de hospitalidad son difíciles de determinar, perdiéndose los usos en el tiempo. El *hospitium* terminaba cuando uno de los contratantes hacía saber que se retiraba; cuando alguno se negase a ejecutar una de las cláusulas del contrato; o, muchas veces, la ruptura de la *tessera* indicaba la renuncia al contrato. El huésped obedece la disciplina de la familia; mientras que fuera de la casa obedece a las leyes locales. Podían asistir a los juegos en una tribuna levantada sobre el *comitium*, al lado de los senadores. Por su parte, los contratos de hospitalidad pública estaban grabados

---

<sup>7</sup> Los contrayentes del *hospitium* se convertían en huéspedes (*hospites*) mutuos. El pacto de hospitalidad se solía acordar en un documento denominado tésera de hospitalidad, una lámina de metal recortado con distintas formas (dos manos entrelazadas o la silueta de animales), que quizá tenían un significado religioso.

en dobles tablas de bronce, de las cuales cada parte guardaba su original; Roma depositaba su ejemplar en el templo de la buena fe romana (*fides populi romani*), cerca del templo de Júpiter Capitolino. Los derechos comprendidos en el *hospitium publicum* sí se conocen claramente, a diferencia de lo que sucede con las relaciones privadas. Éste daba derechos no sólo al titular, sino también a sus representantes, ciudad o individuo. (Beltrami, 2010).

## EDAD MEDIA

Durante los oscuros siglos que transcurrieron en Europa hasta los albores del Renacimiento puede decirse que la única oferta de servicios de hospitalidad era la que procedía de los monasterios cristianos. La decadencia del Imperio Romano, iniciada en el siglo III de nuestra era, produjo que la demanda de servicios de hospitalidad disminuyera, del mismo modo que disminuían los viajes de todo tipo. Sin embargo, de a poco fueron surgiendo lugares para hospedarse influidos por la nueva religión, el cristianismo. Gonzalez Váldez (2008) escribe que, en realidad, estos servicios religiosos respondían a una práctica piadosa sostenida por las tres religiones monoteístas, judía, cristiana y mahometana, y fueron suficientes para atender la escasa demanda existente durante varios siglos. La disminución de la hospitalidad durante la Edad Media daba lugar a que fuera atendida por instituciones sin fines de lucro. La poca demanda de alojamiento por la escasez de desplazamiento del hombre en este período no justificaba la apertura de establecimientos privados dedicados a ofrecer tales servicios. Se tiene constancia de flujos de peregrinos que cruzaban Europa hacia Roma, Santiago de Compostela o Jerusalén y los Santos Lugares. García Amilburu (2015) halla en la Regla de San Benito, del siglo VI, una referencia donde mostrar el funcionamiento de la dinámica anfitrión-turista/extranjero en esa época. Se decía explícitamente que la hospitalidad debía ser la primera virtud de los monjes<sup>8</sup>: “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” (p.8).

A decir de Beltrami (2010), en ciertos estados de la Europa occidental, la hospitalidad pasó a constituir un deber obligatorio explicitado dentro de la legislación de los nuevos reinos, además de ser considerada como un deber sagrado de esencia religiosa. La ley de los burgundios, por ejemplo, presenta referencias a la hospitalidad y a la protección del viajero, volviéndola un deber obligatorio. Según dicha ley,

---

<sup>8</sup> Cap. LIII de la Regla.

“quienquiera que rehúse al huésped recién llegado un techo o un hogar pagará tres sueldos de multa” (Roche, 1991, citado por Beltrami, 2010, p.218). Pero no es ésta la única ley que menciona a la hospitalidad como derecho y obligación, pues también aparece en la legislación de otros pueblos. Entre las comunidades judías existía la práctica de la hospitalidad; en este sentido, por ejemplo, hubo comunidades en donde los viajeros que arribaban hacia ellas recibían alojamiento por oficiales de la congregación en casas particulares (Durant, 1960, citado por Beltrami, 2010).

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: 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. 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, relata García Amilburu. Los nobles pudieron seguir acogiéndose a la hospitalidad de sus iguales, como en el pasado, lo mismo que las altas jerarquías eclesiásticas. Por su parte, los monjes y el bajo clero se amparaban en la hospitalidad de los monasterios, disponible también para los escasos legos que se atrevían a desplazarse de un país a otro (González Valdez, 2008). Beltrami (2010) expresa que las instituciones que comenzaron a encargarse de satisfacer dicha necesidad fueron los monasterios, por medio de dependencias internas estipuladas a los efectos de ofrecer alojamiento a los huéspedes. Así, eran albergados allí tanto los ricos -por pago fijo o voluntario-, como los pobres por caridad.

A partir de esta época el fuerte empuje comercial que resultó de las cruzadas y la decadencia de las instituciones religiosas estimuló la aparición de alojamientos que daban servicio por un precio. La función hospitalaria de la iglesia pasa a manos seculares y, debido a la fuerte demanda, unida a los abusos generalizados por parte de la nobleza, comerciantes, lisiados, mendigos, vagabundos y otros huéspedes, los monasterios y los particulares fueron gradualmente exonerados de la obligación de ser hospitalarios con unos y con otros (Paz Ríos, 2014). Roche (1991, citado en Beltrami, 2010) expresa que “la acogida de huéspedes por parte de los monasterios no tenía un fin económico o una intención de lucro –como la existente en la hotelería moderna-, sino que representaba un deber sagrado y caritativo. Por

ende, independientemente de si se tratara de albergues *stricto sensu* –*xenodochia*– como de hospederías para monjes peregrinos –*hospicia Scottorum*, por ejemplo– la asistencia al viajero a menudo constituía una pesada carga financiera al monasterio” (p.225). Luego, el aumento del flujo de viajeros, a partir del crecimiento de los intercambios comerciales, produjo que dentro de las ciudades se edificaran albergues, posadas y fondas, que acabaron por ser el punto de reunión de los mercaderes. Como plantea Thierry (citado por Beltrami, 2010): “En resumidas cuentas, la característica principal de los albergues u hostales no es la de ofrecer casa y comida a extranjeros mediante pago, sino la de ofrecer ese servicio de forma permanente a quienquiera que sea, con tal que pague, tratando de ofrecer al cliente los servicios añejos que puedan interesarle” (p.220). Las posadas, fondas o albergues que se encontraban en todas las ciudades comerciales europeas significaban un punto de descanso especialmente para los mercaderes. Fundamentalmente, desde el siglo X al XV, cuando se advierte un aumento en el número de viajeros, a la vez que éstos presentan cambios en el modo de desplazarse y una diversificación de las motivaciones. A menudo, los establecimientos que ofrecían servicios de hospedaje servían también como casa de juegos. Encontramos aquí un término interesante que propone Thierry (citado por Beltrami 2010), “el hostelaje” (p.226). Para el autor habría un pasaje de la hospitalidad al hostelaje, es decir de las formas gratuitas que ofrecían los establecimientos eclesiásticos hacia formas retribuidas por hospedar a viajeros. No obstante, hay que mencionar que las nuevas formas no anulan a las antiguas, sino que se dirigen a grupos sociales diferentes, ya que entra a participar lo comercial (citado por Beltrami, 2010).

## RENACIMIENTO

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, a partir de la renovación literaria, artística y científica que se produjo en Europa, con 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. 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 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 momento fue una gran novedad, y un valioso aporte que, al generalizarse, marcó el umbral de calidad en este tipo de servicios (García Amilburu, 2015). En el siglo XVIII, las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida. A pesar de ello, la higiene recibió poca atención. Los viajeros todavía tenían que compartir con otras personas las camas y las habitaciones, y las tarifas eran altas. Como las posadas y tabernas europeas donde los mercaderes y soldados pasaban la noche era inadecuada para los aristócratas, se erigieron, para éstos, estructuras lujosas, con cuartos privados, saneamiento individual y todas las comodidades de los castillos europeos. Los nuevos y elegantes establecimientos adoptaron la palabra francesa “*hôtel*”, que significa mansión, y sus tarifas excedían los recursos de los ciudadanos comunes (Paz Ríos, 2014). Así lo expresa también García Amilburu (2015): “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 el siglo XIX– 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 convertirlas 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” (p.16).

Hasta la aparición de este tipo de hoteles, los servicios de alojamiento eran prestados hasta entonces por personal sin adiestrar y en instalaciones improvisados. Con la aparición del hotel se entra en una etapa caracterizada por la prestación de servicios de comida y alojamiento a través de modernas empresas

mercantiles, en las que continuamente se integran y ofrecen nuevos servicios a los huéspedes. Aunque en los primeros momentos muchos de ellos siguieron en manos familiares, pronto pasaron a las de poderosas y dinámicas sociedades por acciones, muchas de ellas de carácter transnacional (González Valdez, 2008). 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” del sector turístico. Los servicios de alojamiento pasan a tener en común el ser instituciones con ánimo de lucro que ofrecen servicios de hospedaje altamente profesionalizados en el sentido técnico del término. Este recorrido nos permite hacer una clara distinción entre lo que surge como hospedaje y el enfoque comercial que hoy presenciamos; y cómo ha sido tratado el concepto de hospitalidad a lo largo del tiempo. Ambos términos, si bien comparten un mismo linaje histórico, no siempre van de la mano.

## CAPÍTULO II - DARLE LA BIENVENIDA AL EXTRAÑO

La dupla que nos interesa anfitrión-huésped se nos puede presentar de las más diversas maneras y versiones de acuerdo al contexto en que se sitúa. Tomar una posición ante el huésped nos confronta con la dimensión de la otredad, algunas veces solo un ajeno, otras un extraño. ¿Qué hacer? ¿Cómo ubicarnos ante lo radicalmente otro? ¿Qué trato darle a lo desconocido? Cuando nos enfrentamos con el extraño: ¿abrimos o cerramos la puerta? ¿Buscamos un arma o extendemos la mano? Éste es uno de los dramas inaugurales de la ética humana. Hospedar al extraño no es solo una virtud abstracta, sino una lucha existencial viva, una lucha con implicaciones contemporáneas cruciales. “El *ethos*<sup>9</sup> de la hospitalidad nunca está garantizado; siempre está ensombrecido por el gemelo de la hostilidad. En este sentido, hospedar al otro -extraños, extranjeros- es una tarea constante, nunca un *fait accompli*” (hecho consumado) (Kearney, 2012, p.1).

Montandon (2002, citado por Roelens, 2015) propone la idea de que "el miedo al extranjero motiva una bienvenida pródiga que funciona como una conspiración contra los peligros potenciales que representa la persona venida de afuera" (p.5). El temor no es otro que a las diferencias, de cultura, color, raza, religión, clase social, es lo distinto lo que suele rechazarse y el miedo que genera lo desconocido lleva a que, según este autor, se lo reciba. Habría dos riesgos que podrían darse en esa acogida: una acción de recibida dada por el *narcisismo* del anfitrión, “lo que aparece como una voluntad de complacer y agradar al huésped, es también la narcisización de aquel que recibe, desplegando en plena luz espacios y objetos, modales y discursos que lo realzan”. El obsequio puede dar lugar a un poder asimétrico. Que el anfitrión humille al invitado con su opulencia. Se degenera así, el ritual del obsequio como don. Y peligra la hospitalidad, ya que no es el encuentro del otro en su alteridad sino el encuentro de uno en el otro. Y un segundo riesgo, una aparente *integración*. El verbo integrar es mencionado por los hermanos Grimm en su diccionario, *entgästen*. Se traduce como cambiarle la ropa usada por limpia al huésped, pasando a tener la ropa de su anfitrión, de modo que exteriormente deje de tener la apariencia de un huésped. Roelens (2015) analiza y trabaja el tratamiento que Montandon plantea para con lo extraño. En esa misma dirección sostiene que algunos modos del recibimiento son actos renegatorios de las diferencias. La hospitalidad codificada, la puesta en escena, la fachada, no son deseables porque suavizan las asperezas que tendrían que producirse por el

---

<sup>9</sup> Palabra griega que significa costumbre, hábito; manera de ser, de pensar o sentir; conducta, carácter, temperamento; moral y moralidad. Es la raíz de términos como ética y etología.

encuentro intercultural. Al perderse esa conmoción del encuentro con lo distinto, se pulen o diluyen las distinciones, poniéndose en juego otro riesgo para la autora, que es la pérdida del asombro<sup>10</sup>.

Dieter Heimböckel (citado por Roelens, 2015) plantea en su tesis: “La conciencia de la peculiar otredad se manifiesta con asombro. Por un lado, es un asombro acerca del otro, y por otro, acerca del pensamiento habitual y su limitación. El asombro inicia la ruptura de ese pensamiento habitual y, por lo tanto, libera un asombro sobre los conceptos de lo propio y de los demás. El asombro es el vehículo de la interculturalidad” (p.6). Para Guzzoni el asombro es una expresión del encuentro con lo desconocido, una forma de ignorancia consciente. Recordemos que *xenos* significa tanto extranjero como extraño e inusual. Es lo inusual lo que se debe salvar en el encuentro con la otredad como gesto intercultural.

Analizaremos dos lecturas posibles del acto de hospitalidad. A partir del encuentro con la otredad podrá darse una hospitalidad incondicional o condicional. Cada una tendrá un representante y desarrollo argumentativo diferencial aunque no necesariamente contrapuesto, ya que abordan aspectos distintos de ese acontecimiento, el encuentro con el otro.

## ENFOQUE DECONSTRUCTIVO

Este enfoque es llamado "deconstructivo". Plantea la desarticulación a partir de la escena inicial, en la que reaparece el fantasma o traumatismo donde el huésped resulta ser de una naturaleza ontológica diferente a la del anfitrión, de una diferencia inconmensurable. A partir del efecto del encuentro con el otro se deconstruye y arriba a lo que ha resultado “radicalmente otro”. Pudiendo darse un trabajo de construcción al mismo tiempo que desarticula lo que pudo resultar hostil. Este enfoque ve a la verdadera hospitalidad como absoluta y está representada por Jacques Derrida y otros pensadores deconstruccionistas en Europa y Estados Unidos. La idea básica es que la hospitalidad pura es incondicional, porque si realmente se le da la bienvenida a un extraño no se le pregunta de dónde ha venido ni con qué propósito. No se le pide al extranjero ni identificación ni pasaportes. La hospitalidad pura, no se trata de un contrato o un intercambio: se trata de una exposición radical al otro. Una bienvenida sin un por qué. Cuando llaman a la puerta, no sabemos si la

---

<sup>10</sup> Sobre la imposibilidad de hacer experiencia en la época contemporánea véase Agamben, 2001.

persona es un monstruo o un mesías. Ése es el nivel de riesgo que implica la hospitalidad real. En la medida que se introducen leyes, reglas, normas y pactos se anula ese desafío, ya no hay confianza. Esto es lo que dice Derrida en su libro "Hospitalidad": "Digamos que sí a quién o qué aparece antes de cualquier determinación o anticipación, si tiene o no que ver con un extranjero, un inmigrante, un huésped no invitado, un visitante inesperado. Sea esta nueva llegada, ciudadano de otro país, humano, animal o divino, una cosa viva o muerta, hombre o mujer" (citado por Kearney, 2012, p.1) En suma, la hospitalidad absoluta es un "sí" para el extraño que va más allá de los límites de las leyes, reglas y convenciones que requieren cierto control sobre a quién incluir y a quién excluir. Para Kearney (2012) la hospitalidad incondicional desafía los controles fronterizos.

Montandon (2002, citado por Roelens, 2015) expresa que para que la hospitalidad se dé de una manera absoluta, la condición a priori del acto hospitalario es que el hombre descubra su propio exilio, que asuma el hecho de ser un extraño para sí mismo, de ser un extranjero, es decir, alguien que no tiene hogar, para que pueda así ofrecer hospitalidad. Dufourmantelle en diálogo con Derrida (citado por Roelens, 2015), lo cual nos recuerda que en la hospitalidad, en esta "geografía – imposible, ilícita– de la proximidad" (p.17), la intimidad puede convertirse en odio, una vez más el huésped puede convertirse en un enemigo. Ser huésped sería al mismo tiempo aceptar el exilio, sufrir por el lugar y entrar en una relación nativa con éste, asimilar a lo conocido lo diferente. El pensamiento filosófico se interesa por la aporía<sup>11</sup> de la encrucijada indecible de los caminos: Cuando entramos en un lugar desconocido, la emoción experimentada es casi siempre la de una ansiedad indefinible. Luego comienza el lento trabajo de familiarizarse con lo desconocido, y poco a poco la incomodidad se diluye. Una familiaridad nueva reemplaza al temor provocado en nosotros por la aparición de cualquier otro. Tanto el cuerpo como el pensamiento experimentan el estremecimiento del asombro en el encuentro con todo eso diferente. Roelens (2015) sostiene que la autenticidad del pensamiento filosófico radica en la experiencia inicial de la pérdida de sentido, en el desconcierto ante la alteridad. Es por eso que la frontera, el límite, el umbral están tan frecuentemente en el lenguaje de Derrida, como si la imposibilidad de delimitar un territorio estable en el que el pensamiento pudiera establecerse fuera instigadora del pensamiento mismo.

Derrida (citado por Roelens, 2015) también plantea la cuestión de si para ofrecer hospitalidad, debemos partir de la existencia asegurada de un hogar o si es

---

<sup>11</sup> El término aporía (del griego ἀπορία, dificultad para el paso), a veces escrito como aporima, hace referencia a los razonamientos en los cuales surgen contradicciones o paradojas irresolubles.

sólo a partir de la crisis de los sin techo, de los sin hogar que puede aparecer la autenticidad de la hospitalidad: "Sólo tal vez el que soporta la experiencia de la privación de la casa puede ofrecer hospitalidad" (p.18). Como si el lugar en cuestión en la hospitalidad fuera un lugar que originalmente no pertenece ni al anfitrión ni al huésped, sino al gesto por el cual uno da recibimiento al otro incluso y especialmente si él mismo está sin morada a partir de la cual se puede dar este recibimiento. Otra pregunta que inquieta a Derrida es que cualquiera que sea la forma de exilio, dice, el lenguaje es lo que uno guarda para sí mismo. Cita a Hannah Arendt quien, ante la pregunta de un periodista "¿Por qué permaneces fiel a la lengua alemana a pesar del nazismo?" Responde con estas palabras: "¿Por qué? No es la lengua alemana la que se ha vuelto loca", y agrega: "La lengua materna no se reemplaza" (p.18). Una vez hecho este pasaje al límite, Derrida plantea la lengua, como una relación inalienable a la madre, en el lugar de la locura misma: "Está la locura de la relación con la madre que nos introduce a lo enigmático del hogar". El enigma de la lengua defendida por Arendt, esa lengua materna que ella decía "insustituible", constituye la primer morada, es el primer lugar donde cada quién es recibido y donde se daría el encuentro del "recién llegado" con el otro. Estamos irreduciblemente expuestos al recibimiento del otro. El problema de la hospitalidad es un problema de alojamiento.

Por su parte, Camargo (2015) manifiesta que el deber incondicional de la hospitalidad es una tónica de los autores. Pero, ¿y los numerosos riesgos que conlleva la hospitalidad incondicional? Para el anfitrión, los riesgos son los de la intrusión, del parasitismo cuando no de las simples incomodidades de sus huéspedes. Para éstos, por otro lado, los riesgos son los de tener enfrente a un anfitrión inhospitalario o incluso hostil, desconocedor de las leyes de la hospitalidad o que abusa del derecho sobre el espacio, incluso sofocando al huésped de gentilezas o agrediéndolo tanto física como psicológicamente. La virtud del anfitrión estaría, así, en agradar y al mismo tiempo velar por el huésped. La palabra velar esconde toda la extensión del problema. La solución para el autor brasileño, son los protocolos que el anfitrión establece: invitaciones, contraseñas, fórmulas verbales y posturas al recibir, espacios a ser utilizados. Estas reglas son vistas por los huéspedes como barreras, sentimiento que el anfitrión intenta contrarrestar con servicios y obsequios que ofrece: bebidas, contacto con otros invitados, entretenimiento. Lo incondicional en este autor está tomado desde una óptica descriptiva. Podemos seguir adentrándonos en el planteo derrideano de la hospitalidad incondicional como un sintagma que propone una juntura indisociable. Que sea sin condiciones no se confunde con lo acéfalo de ley sino que para Derrida la incondicionalidad es inherente a la ley de hospitalidad. Es la ley de

hospitalidad la que regula el trato con el otro. Cuando entre las dos partes funciona este regulador simbólico la hospitalidad se cumple, por eso sería por estructura incondicional. Cada una de las partes soporta su alteridad sin confundirse. De lo contrario cuando no funciona esta regulación y distinción es necesario acudir a reglas y condiciones que sostengan el trato con el otro. Podríamos pensar aquí que esto produce una transformación del lazo hospitalario en “protocolar”.

Volviendo a Roelens (2015), la autora sugiere un alojamiento recíproco y no anexión al propio paradigma. La interculturalidad debe aceptar la alteridad incomunicable, la confesión de impenetrabilidad, el asombro, el despojo parcial, el obstáculo lingüístico. Se trata de poder recibir la palabra del otro más la de uno mismo. Se podría pensar aquí una función socializadora en la relación del otro con uno mismo. Sería posible retomar aquí la propuesta del neologismo “hostipitalidad”. Una propuesta de inclusión, en sentido matemático, operación simbólica que va más lejos que la simple adición. Incluir lo de uno y lo de otro da lugar a socializar el *hostis*<sup>12</sup>. Lo que daría lugar a pensar la función socializadora que ofrece la dinámica de relación: anfitrión-huésped sin que ninguno de los términos ni sus diferencias queden abolidas, en todo caso, transformados. Practicar el respeto por la diferencia propone una posición abstinentes, por eso podemos pensar que es llevada la hospitalidad al estatuto de ley. Junto con la ley de prohibición del incesto regulan el lazo y el intercambio social. Particularmente constituyen la base del sistema de normativas que rigen en un pueblo, en una cultura, en cada hombre. La hospitalidad incondicional se soporta en la legalidad del imperativo categórico kantiano del deber ser, quedando el “hacer” articulado a una abstinencia. El hacer incondicional eleva en esta propuesta la hospitalidad a un quehacer vaciado de todo comercio, en definitiva, todo comercio es sexual. El imperativo de la incondicionalidad le sustrae a la relación con el otro todo condicionamiento subjetivo y sexual para convertirse en un acto<sup>13</sup> en sí mismo.

---

<sup>12</sup> Vale la pena aclarar que nuestro objetivo no es analizar el concepto de hostipitalidad propuesto por Jacques Derrida al interior de su filosofía, sino utilizarlo para problematizar la relación anfitrión-huésped en el marco de la actividad turística. Lo mismo aplica para el enfoque hermenéutico desarrollado en el apartado siguiente.

<sup>13</sup> Es posible tomar la noción de acto del corpus teórico de Lacan, tal como lo trabajara en su Seminario “El acto analítico”, 1967. Allí diferencia el acto simbólico del acto en sentido ingenuo. “Un acto, está ligado a la determinación de un comienzo, y muy especialmente allí donde hay necesidad de hacer uno porque no lo hay”.

## ENFOQUE HERMENÉUTICO

Una segunda comprensión de la hospitalidad está caracterizada por el enfoque hermenéutico. Este enfoque sigue a Paul Ricoeur, quien defiende un cierto discernimiento prudente entre diferentes tipos de extraños. Aquí se trata de hospitalidad condicional, con lo que es posible. Es necesario acentuar que se trata de enfoques distintos, ya que abordan cuestiones diferentes. Ricoeur basa este enfoque hermenéutico en un modelo de "hospitalidad lingüística" tomando como paradigma del quehacer hospitalario la *traducción*. Esta hospitalidad podría estar representada, por ejemplo, cuando se traduce un idioma huésped o *guest* a un idioma anfitrión o *host*. El idioma anfitrión da la bienvenida a su huésped y, por supuesto, en el acto de traducción el anfitrión es transfigurado por el idioma del invitado y viceversa. Antoin Berman (1984, citado por Kearney, 2012) se refiere a la traducción en consecuencia como "La prueba del extranjero"<sup>14</sup> porque nunca podremos tener una traducción perfecta que asimile o acomode totalmente el idioma del extraño. Kearney expresa que en la traducción, el anfitrión y el huésped son transformados, y de hecho pueden ser invertidos sus roles. Es decir, como no hay una traducción total o adecuada y permanece un resto, un núcleo intraducible, es que siempre estamos buscando traducirlo mejor. Esta diferencia irreductible entre los idiomas exige a su vez ser creativo con ideas, sentimientos, convicciones y visiones de la vida. Y a menudo es esta propia tensión dialógica entre lo traducible y lo intraducible lo que representa lo mejor de nuestras historias culturales.

Tomemos por caso el ejemplo de la traducción de la Biblia hebrea al griego. Esto implicó un intercambio productivo entre dos nociones muy diferentes del ser. Desde la Septuaginta<sup>15</sup>, la noción específicamente hebrea del ser como devenir, como en la frase "Soy quien será" (Éxodo 3:15) - desafía la noción griega del ser como identidad propia. El punto aquí es que en esta traducción famosa el idioma anfitrión (griego) tiene que abrir sus nociones de *ontos on* o *einai* para acomodarse al idioma del invitado (hebreo) con su idea del ser divino como revelación personal, promesa o epifanía. Del mismo modo, el huésped hebreo tiene que acomodarse al anfitrión griego. Así que, en cierto sentido, el lenguaje bíblico actúa como un caballo de Troya, alterando y saboteando la noción metafísica griega del ser; pero en otro sentido, también es aprender a prepararse para la inmersión en una cultura extraña - una

---

<sup>14</sup> "L'épreuve de l'étranger"

<sup>15</sup> La Biblia griega, comúnmente llamada Biblia Septuaginta o Biblia de los Setenta generalmente abreviada simplemente LXX, es una traducción en griego koiné de textos hebreos y arameos más antiguos. Representa una síntesis en que se subraya el monoteísmo judío e israelita, así como el carácter universalista de su ética.

visión del mundo helénica que es también creativamente transformada por el desafío de lo nuevo. A partir de esa conmoción del encuentro, de traducción mutua, si se quiere, el anfitrión y el huésped emergen como un acontecimiento de hospitalidad interlingüística. Sin embargo, la hospitalidad de la traducción no es incondicional, arbitraria o absoluta. Como plantea Kearney (2012) si el extranjero llama a tu puerta, tienes derecho a decir, "¿si te invito a mi idioma anfitrión, ambos nos beneficiaremos o me destruirás?" (p.2) Las condiciones éticas de la hospitalidad requieren que a veces se tenga que decir "no." A menudo nos vemos obligados a discernir y a discriminar; y, al hacerlo, uno generalmente tiene que invocar ciertos criterios para determinar si la persona que ingresa a nuestro hogar va a destruir a nuestra familia o ingresará de tal manera que, en lo posible, haya un beneficio mutuo. No se está seguro, obviamente, de cuál será el resultado. Siempre se corre un riesgo. La hospitalidad lingüística no es indiscriminada. Tiene derecho a mantener una cierta diferencia fundamental entre las lenguas, resistiendo así a la tentación de reducir las lenguas huésped y anfitriona a una única identidad de significado. Una buena traducción busca evitar la fusión o la confusión - el error de reducir el otro a uno mismo, el extraño a lo familiar. La hospitalidad lingüística solo puede ocurrir cuando se respeta la singularidad única de cada extraño y cada anfitrión, cada autor y cada lector. Este enfoque aunque en apariencia pudiera presentarse como contrapuesto al deconstructivo de Derrida soporta en su núcleo de modo irreductible la preservación de la diferencia. En ambos se resguarda la diferencia entre las dos partes. Sólo que al tratarse de un análisis lingüístico, en la hermeneútica la interpretación va a proponer una posición más radical con respecto a las diferencias y la condición de pérdida que se pone en juego en el pasaje entre un término y otro, el pasaje translingüístico, la traducción de una lengua a otra o las distintas lecturas que pueden hacerse sobre un término.

Mientras que en el enfoque deconstructivo arribamos al encuentro con un punto común entre partes radicalmente diferentes. El estudio deconstructivo acentúa el funcionamiento de la ley simbólica. Si la ley de hospitalidad funciona o no funciona, en tanto es como la ley de prohibición del incesto, regula o no regula, y por eso es incondicional. El enfoque hermeneúutico plantea lo condicional en relación a la pérdida. Ambas partes pierden algo. Porque no hay un término que nombre en su totalidad y por tanto lleva a crear una tercera posición, que será otra que comprenda a ambos. Esto plantea que la condición de la pérdida está más acentuada en el enfoque hermeneúutico. Este planteo hace hincapié en lo inevitable de la pérdida, porque entre una parte y otra no hay proporción, llevando a un trabajo de consideración de lo singular de ambas partes sin que se borren las diferencias. Por otro lado, en este

punto es donde podemos pensar que ambos enfoques se reúnen, ambos desde diferentes ópticas plantean la preservación de las diferencias entre las partes como núcleo de la hospitalidad. El cuidado de lo más radicalmente distinto sin abolirlo, negarlo o rechazarlo.

## ¿HUÉSPED Y/O ENEMIGO?

Luego de explorar los dos enfoques analíticos: deconstructivo y hermenéutico, podemos dar paso a otra distinción que propone *Kearney* (2012). Existirían dos tradiciones en la cultura occidental que han posibilitado nuestra comprensión contemporánea de la dinámica de relación entre anfitrión-huésped. La primera es la *indoeuropea*. Las religiones indoeuropeas son una familia de creencias religiosas politeístas practicadas por los diversos pueblos indoeuropeos desde la Edad de Bronce. La segunda es la *abrahámica*. Entre el diverso conglomerado de culturas y creencias politeístas surgió una única gran tradición que más tarde iba a fusionar las bases de las tres grandes religiones del mundo: el Judaísmo, el Cristianismo y el Islam. Estas tres religiones pueden ser vinculadas a una tradición religiosa común que se remonta a tiempos del profeta patriarcal Abraham. Esta segunda tradición, monoteísta ya fue explicada en el capítulo de la Historia de la Hospitalidad. Pasaremos a trabajar la tradición indoeuropea. Ésta ha sido analizada por Émile Benveniste (1973) en su clásica obra "*Indo-European Language and Society*" (citada por *Kearney*, 2012). Aquí se ve el doble significado de la raíz de la hospitalidad-*hostis*, que significa tanto huésped como enemigo. Originalmente, *hostis* llevó el significado de huésped y solo gradualmente adquirió el significado de enemigo. Benveniste se pregunta por qué. Afirma que originalmente la noción de *hostis* involucraba a alguien en una relación recíproca y equitativa que demandaba confianza, la entrega de las armas, convertir la hostilidad en hospitalidad. Fue solo más tarde cuando las relaciones interpersonales o intercomunales de confianza fueron reemplazadas por relaciones abstractas entre estados impersonales que *hostis* asumió las connotaciones de enemigo. En adelante, la hospitalidad estaba intrínsecamente ligada a la posibilidad de la hostilidad y se convirtió en un drama de elección y decisión. Benveniste escribe sobre la transición de los significados de *hostis* lo siguiente: "La primitiva noción de *hostis* era la de quien paga mi regalo con otro regalo, así como su contrapunto gótico *gast*, el latín *hostis* en un período denota al huésped. El significado clásico de enemigo debe haber sido desarrollado más tarde cuando las relaciones recíprocas entre clanes fueron

reemplazadas por relaciones exclusivas de *civitas* a *civitas*<sup>16</sup>." En otras palabras, cuando las comunidades evolucionaron hacia grandes estados soberanos, las relaciones de cierta intimidad entre las personas, que fueron la base de *hostis* como huésped, se transformaron en una sospecha del *hostis* como una amenaza potencial. ¿Por qué? Porque en esa etapa la abstracción de la soberanía del estado se había separado de las relaciones personales, las cuales habían sido la base de la vida comunitaria en los comienzos.

El otro término principal en la raíz de la hospitalidad es *hospes*, y aquí también Benveniste percibe una ambivalencia básica. Señala que los términos *hospes* y *hospites* contienen la palabra raíz *pet*, *potestas* - poder. Así que el anfitrión fue como una especie de amo de los huéspedes, quien tenía la capacidad y el poder de recibir o rechazar a los extranjeros en su hogar. En otras palabras, el amo de los huéspedes tenía el poder como dueño de la casa e identidad para incluir o excluir a quien deseaba. Y así atestiguamos dentro de la evolución de sociedades indoeuropeas ambas nociones de un extranjero favorable convertido en huésped y un extranjero hostil convertido en enemigo. La apuesta por la hospitalidad se convierte en una apuesta por la "hosti-pitalidad" (Kearney, 2012, p.3). Este término es una invención de Derrida - no podemos hablar de hospitalidad sin la posibilidad de hostilidad y viceversa. Una puede convertirse en la otra o volver otra vez. La hospitalidad nunca está dada; siempre es un desafío y una elección. En suma, *hostis* es un término doble en la raíz de la hospitalidad y la hostilidad. El sentido positivo del anfitrión se relaciona con alguien que recibe al huésped como un otro (extraño o extranjero) en un gesto recíproco. Pero este sentido positivo es neutralizado gradualmente por el desarrollo de estados y regímenes anónimos.

Korstanje (2016) nos ilustra por su parte que la hospitalidad ha servido como cadena de solidaridad entre las tribus indoeuropeas. En épocas de paz, la hospitalidad promovía la circulación de bienes y personas invocando la protección del anfitrión, pero cuando la guerra asomaba a la puerta, las tribus se obligaban a coordinar defensas conjuntas frente al ataque de un tercero. El principio subyacente de este ritual es el extranjero, considerado un enviado de los dioses, debía ser protegido para evitar futuras calamidades o desastres. Su función es clara a grandes rasgos, desde el momento en que el anfitrión y el huésped no conocen las respectivas intenciones o intereses, ambos se someten a un acuerdo de no agresión. De esta forma, el encuentro se hace menos traumático y conflictivo controlando el peligro a un

---

<sup>16</sup> Literalmente la palabra latina *civitas* significa ciudadanía. Este status garantizaba derechos civiles y políticos. También equivaldría a "ciudadanos" los cuales siguen las reglas de su país.

mínimo deseado. Las sociedades que maltratan a los extranjeros son castigadas por la furia divina. Como institución milenaria, la hospitalidad (*hospitium*) ha jugado un rol importante en la configuración de los estados nacionales y la movilidad moderna. No obstante, ella puede inmediatamente y sin causa aparente, convertirse en hostilidad. Innerarity (2008, citado por Korstanje, 2016) advierte que el encuentro entre dos o más partes en hospitalidad requiere no solo de la buena voluntad, sino también de lo imprevisto, de una ruptura que puede arruinar todo el banquete, y como demuestra la Guerra de Troya, llevando a dos reinos a una sangrienta guerra:

“La categoría de la hospitalidad puede servir para articular una teoría moral en virtud de su universalidad cultural y la riqueza de sus significaciones. Como categoría, permite interpretar la situación general del hombre en el mundo. Recoge el empeño de hacerse interpretativamente con la rica extrañeza de la vida, de los otros, de la cultural en que vivimos, a veces demasiado opaca hasta rozar lo incomprensible u hostil, pero que está en el origen de ese aprendizaje de lo nuevo, el contacto con lo distinto y la armonización de lo dispar en que nuestra vida consiste” (Innerarity, 2008, p.17, (citado por Korstanje, 2016).

Ciertamente, existe un gran componente político en la confección de derechos temporales sobre quien se aloja en el seno de la ciudad. Este concepto es exactamente el que explora Jacques Derrida cuando habla de la hospitalidad generalizada y restringida. En esta última, que es la que prima en todas las sociedades capitalistas, el extraño queda sujeto a poder retribuir la generosidad por medio del pago en dinero. Si no puede hacerlo (como el caso del inmigrante), el Estado se encarga de perseguirlo y encarcelarlo pasando rápidamente de huésped a parásito (Derrida y Dufourmantelle, 2014).

Según O’Gorman (2007) todas las palabras modernas inmediatamente asociadas a la hospitalidad derivan de la misma hipotética raíz proto-indoeuropea *\*ghos-ti*<sup>17</sup> que significa: extraño, huésped, anfitrión: más correcto “alguien con quien uno tiene deberes recíprocos de hospitalidad” (p.5). La palabra huésped provino del inglés medio *gest*, evolucionado del nórdico antiguo *gestr*, y del alemán antiguo *gast*, ambos provienen del germánico *\*gastiz*. *\*Ghos-ti* también evolucionó a la raíz latina *hostis*, enemigo, ejército, donde *host* (multitud) y *hostil* encuentran su origen; *hostia*, sacrificio, anfitrión (eucarístico). La combinación de *\*ghos-ti* y otra raíz proto-indoeuropea *\*poti* potente, dio la raíz compuesta *\*ghos-pot-*, *\*ghospo(d)-*, que evolucionó al latín *hospes* y finalmente al *hospicio*, *hospitalario*, *hospital*, *hospitalidad*, *anfitrión* (dador de hospitalidad), *rehén* y *albergue*. Las lenguas griegas también

---

<sup>17</sup> Cuando un \* se utiliza antes muestra que la palabra se construye, es decir, su existencia fue deducida por académicos de la lingüística y no hay evidencia escrita para probar la existencia de la misma

evolucionaron de la misma base proto-indoeuropea, \*ghos-ti dio el griego *xenos* que tiene el significado intercambiable huésped, anfitrión, o extranjero. Tradicionalmente, el huésped era la persona con quien uno tenía obligaciones mutuas de hospitalidad; ellos también eran el extraño, quien bien podría ser hostil. Los extraños eran temidos porque sus intenciones eran desconocidas, y podían aparecer como portadores de poderes mágicos y/o místicos. La ley o costumbre perteneciente a los antiguos griegos de ofrecer protección y hospitalidad a extraños es *Philoxenos*, literalmente "amor de extraños"; la antítesis de la que está aún hoy en el lenguaje común: "*xenofobia*". La hospitalidad entonces, "representa una clase de garantía de reciprocidad - protegemos al extranjero para ser protegidos de él" (Muhlmann, 1932, citado por O'Gorman, 2007, p.5).

## HOSPITALIDAD Y HOSTILIDAD

Freud (1930) expresa que el hombre no es una criatura tierna y necesitada de amor, que sólo osaría defenderse si se lo atacara, sino que, por el contrario, es un ser entre cuyas disposiciones instintivas también debe incluirse una buena porción de agresividad. Por consiguiente, el prójimo no le representa únicamente un posible colaborador, sino también un motivo de tentación para satisfacer en él su agresividad, para explotar su capacidad de trabajo sin retribuirla, para apoderarse de sus bienes, para humillarlo, para ocasionarle sufrimientos, martirizarlo y matarlo. El hombre es el lobo del hombre. Bastaría solo con nombrar las guerras, invasiones, genocidios, terrorismo, esclavitud, violencia, racismo. Son algunas de las actividades violentas del *Homo Sapiens* sobre su especie. La existencia de tales tendencias agresivas, que podemos percibir en nosotros mismos y cuya existencia suponemos con toda razón en el prójimo, es el factor que perturba nuestra relación con los semejantes. Debido a esta primordial hostilidad entre los hombres, la sociedad civilizada se ve constantemente al borde de la desintegración. La cultura se ve obligada a realizar múltiples esfuerzos para poner barreras a las tendencias agresivas del hombre. De ahí, pues, el precepto ideal de amar al prójimo como a sí mismo, precepto que efectivamente se justifica, porque ningún otro es, como él, tan contrario y antagónico a la primitiva naturaleza humana. Al decir de Lacan (1959) el hombre mal-está en la cultura, parafraseando el desarrollo hecho por Freud del Malestar en la cultura.

La distinción entre el interior y el exterior se puede ver en el desarrollo de las nociones modernas de la identidad soberana, pero se remonta a oposiciones mucho

más antiguas entre griegos y bárbaros, romanos y etruscos. Por lo tanto, como plantea Kearney (2012), los dos términos originales para la nación - *nation and gens* (nación y personas) - surgieron a partir de la afirmación de que ser ciudadanos de un estado-nación soberano debía definirse por encima y en contra de aquéllos que no poseían el derecho natural por nacimiento (*natus* y *genitus*<sup>18</sup>) del Estado legítimo. Esta estrategia política de inclusión/exclusión encuentra una expresión más ofensiva en formas contemporáneas de divisiones exclusivistas entre ario o no ario, serbio o bosnio, judío o palestino, etc. Con la aparición de la noción de soberanía absoluta, que es "única e indivisible", según Rousseau (citado por Kearney, 2012), ya existe un peligro. ¿Qué sucede con aquéllos que no son parte del estado "único e indivisible" (p.5): el extranjero, el de afuera, el emigrante, el no residente, el inconformista? ¿Qué sucede con aquéllos que representan una minoría religiosa, étnica, lingüística, cultural? ¿El Estado los aísla o los envía a casa? ¿Existen pese a no ser parte de la nación aunque estén dentro de la misma?

Éste es el peligro de que los otros se conviertan en extranjeros, extraños, en chivos expiatorios. Pero contra tales tribalismos exclusivistas, podemos atestiguar importantes contraejemplos. Ya encontramos ejemplos de este tipo en el código griego homérico de *philoxenia*, personificado en el hecho de que Zeus era el protector de los extraños. Esta ética de la hospitalidad sagrada continuó en la filosofía de Platón donde Sócrates es celebrado como un Extraño que dice la verdad y que a su vez recibe al extraño Eleatico en Parménides, uno de los textos fundamentales de la cultura occidental. Y sin embargo, en las sociedades greco-romanas, como en nuestras sociedades modernas, hay muchas historias de extraños, huéspedes y enemigos que entran a la casa y la destruyen. Uno de los más antiguos ejemplos de hospitalidad convertida en hostil es la historia del Caballo de Troya, donde los troyanos abren sus puertas al regalo de sus adversarios solo para descubrir que su hospitalidad fue traicionada. Esto plantea nuevamente la cuestión crítica de la recepción al extraño: ¿hicieron bien los troyanos en confiar sin considerar que podría salir mal, o deberían haber desconfiado de sus contrapartes griegas? Una ética de hospitalidad nos obliga a asumir el riesgo sin pedir documentos de identidad o garantías de buen comportamiento. Cada persona frente a un extraño en la puerta se enfrenta a este antiguo dilema de la bienvenida.

---

<sup>18</sup> Nacidos y engendrados.

## CAPÍTULO III- HOSPITALIDAD TURÍSTICA

Podemos comenzar señalando la división que plantea Osorio García (2016) en su revisión sobre la hospitalidad en la prestación del servicio turístico. La autora alude a dos enfoques: un primer enfoque filosófico que acentúa la dimensión antropológica, en el que se comprende a la hospitalidad como un acto desinteresado y una responsabilidad que se ejerce con el otro, como un comportamiento social, una obligación ciudadana con los demás, sujeta a normas y convenciones en una sociedad; y un segundo enfoque mercantil, que tiene su base en la prestación de los servicios de alojamiento, de alimentos y bebidas, principalmente, y que tiene un fin monetario. Estos ámbitos de reflexión acerca del fenómeno hospitalario tienen un punto de intersección: el encuentro humano.

La industria de la hospitalidad es la que recibe al huésped para satisfacer sus necesidades de alimento y cobijo con base en una transacción mercantil y que conforma al enfoque en el que se ubica la hospitalidad turística. De acuerdo con Hemmington (2007, citado por Osorio García, 2016) el propósito básico de la hospitalidad es establecer relaciones humanas o fortalecer las ya existentes. A dicho propósito se encauzan las acciones hospitalarias en el curso de los intercambios de bienes y servicios, tanto materiales como simbólicos, entre quien brinda la hospitalidad (anfitrión) y quien la recibe (huésped) (Brotherton, 1999, citado por Osorio García, 2016). Desde este enfoque, las relaciones entre anfitriones y huéspedes establecen una interacción de reciprocidad y obligación mutua basada en una transacción monetaria, en la cual las instituciones hospitalarias tratan de apropiarse del ámbito privado de la hospitalidad para atraer a sus clientes y lograr su fidelidad.

Por lo anterior, la hospitalidad desde el enfoque económico da gran importancia a aspectos humanos tanto del que presta el servicio como del que lo recibe. Una prioridad de las empresas es atraer a aquellos trabajadores que son capaces de crear una relación tal con el cliente, que éste se sienta motivado a solicitar nuevamente el servicio. Desde que cualquier servicio, cualquier activo intangible reside en los conocimientos y habilidades del empleado, y el futuro de la compañía depende fuertemente de los empleados y de la calidad de las interacciones entre clientes y aquéllos, la satisfacción y retención de los trabajadores se convierte en uno de los problemas más críticos que enfrenta la industria del turismo y la hospitalidad (Matzler & Renzl, 2007, citados por Osorio García, 2016). Así también, Gronroos (1990, citado por Osorio García, 2016) sugiere que la manera en que un servicio es brindado crea una ventaja competitiva y Czepiel (1990, citado por Osorio García,

2016) afirma que el éxito de la empresa recae en el comportamiento de los empleados de contacto. Además, se han fortalecido los presupuestos acerca de la importancia del desempeño emocional en la forma como el trabajador se conduce a sí mismo y reacciona frente a los encuentros personales (Riley, 1996, citado por Osorio García, 2016) que ocurren en las actividades hospitalarias. Otros autores como Jones & Jones (1990, citado por Osorio García, 2016) han destacado la capacidad del empleado de esta industria para identificar las necesidades de los clientes a partir de señales sutiles y argumentan que la capacitación en las empresas debe enfocarse en cambiar la forma de sentir de los trabajadores de contacto respecto a los otros, es decir, los clientes.

La orientación basada en las interacciones entre trabajador y cliente toma como fundamento el aspecto central de las actividades hospitalarias, como aborda en su planteo Osorio García (2016) , nos importa la relación que se establece entre anfitrión (empleado de contacto) y huésped (cliente), seguido de los planteamientos que proponen la satisfacción del empleado de contacto como garantía de la satisfacción del cliente y de su fidelidad, y el desempeño del prestador del servicio como garantía de la consecución de los objetivos organizacionales en la industria. Entre los planteamientos teóricos que sustentan la relación del empleado con el cliente y la orientación al servicio se encuentran aquéllos que proponen que la satisfacción del empleado influye fuertemente en la satisfacción del cliente, y que las políticas orientadas al servicio y al cliente repercuten en las percepciones positivas del empleado hacia el trabajo, y que, por lo tanto, un objetivo prioritario de las organizaciones es impulsar políticas para la retención del empleado.

La administración de los recursos humanos y la cultura organizacional, guardan una estrecha relación pues las prácticas de los líderes son reflejo de los valores organizacionales, así como de la misión y visión de la empresa. Así, los fundamentos teóricos de los estudios acerca de aquéllos se encuentran en la importancia que el capital humano tiene en las empresas de servicios, y la relevancia de impulsar una gestión de recursos humanos basada en el conocimiento de los empleados y en el diseño de estrategias para mejorar su desempeño, de tal manera que esto se refleje en el desarrollo de la organización.

En la dinámica que nos interesa anfitrión-huésped, el empleado de contacto pasa a ser una de las partes importantes en la posibilidad de que se ponga en juego una modalidad hospitalaria en la interacción que se establece. Los profesionales de turismo pasan a tener un valor con su intervención. Los agentes de turismo tienen una notoria influencia, desde aquéllos que reciben la demanda

hasta los profesionales que actúan como intermediarios locales, encargados de algún modo de ser anfitriones de los huéspedes que pasan a ser los clientes.

Es por esto que se ha ampliado el desarrollo de estrategias que contemplen el capital humano. La industria que se caracteriza por la multiculturalidad requiere de políticas claras de inclusión y respeto, así como del conocimiento de la influencia que la perspectiva cultural tiene en las relaciones entre los directivos y los empleados, los empleados entre sí, y los empleados y los clientes.

La industria hospitalaria establece relaciones con los clientes que implican actitudes, comportamientos e interacciones personales para brindar un servicio; sin embargo, el carácter comercial de los intercambios hospitalarios en la industria, obliga a recurrir a una teatralidad y representación, porque no existe la acción desinteresada de recibir al otro, sino la adecuación de un producto llamado hospitalario a los requerimientos y expectativas del cliente.

Las interacciones humanas en la industria de los servicios turísticos han demostrado tener gran relevancia, de ahí que se utilice de manera recurrente el término hospitalidad para referirse a las actividades comerciales que tienen como propósito recibir al huésped y ofrecerle alojamiento y alimentos. Sin embargo, el carácter comercial de las relaciones personales que se establecen entre empleado y cliente obliga a las instituciones a recrear el sentido humano de la hospitalidad; por lo que ya no se habla de entrega sino de prestación, ni de cuidado sino de satisfacción de las necesidades de los clientes.

Una orientación hacia el servicio y la motivación personal puede generar lazos emocionales entre los sujetos del encuentro que impactan de manera clara en la satisfacción del cliente, y crean expectativas que se traducen en la fidelidad de los consumidores. En definitiva, la actitud y desempeño del empleado de contacto determinan la calidad de las interacciones y el grado de satisfacción del cliente.

Como se puede apreciar, el carácter mercantil de los encuentros personales en la industria entra en contradicción con los principios humanos y sociales de los orígenes filosóficos de las acciones hospitalarias; los conceptos de amistad y cercanía se sustituyen por los de lealtad y satisfacción del cliente. No obstante, el propio encuentro humano que se produce en la relación anfitrión-huésped observa no sólo un carácter material, sino también psicológico y cultural que ha conducido a los teóricos de la hospitalidad a considerar los elementos subjetivos de la conducta de ambos actores, para entender la naturaleza del encuentro humano que se gesta en la interacción. Por lo que es importante preguntar ¿cómo explica la teoría de la hospitalidad la interacción entre el anfitrión y el huésped en el marco de un enfoque mercantil que debe reconocer el carácter humano de ambos actores? ¿Qué

comportamientos hospitalarios particulares se observan en el caso de la industria turística? y más concretamente ¿cuáles son los principales planteamientos teóricos sobre los que se construye la investigación de la hospitalidad turística?

Se suele identificar el comportamiento hospitalario con actitudes de cuidado y consideración que fomentan lazos emocionales en las relaciones entre huésped y anfitrión. En el caso de la industria turística que presta el servicio de alojamiento y de alimentos, ésta se apropia del concepto de hospitalidad para referirse al encuentro entre anfitrión y huésped que tiene como propósito satisfacer las necesidades de éste, en el marco de un ambiente material, psicológico y cultural; no obstante que, las relaciones que se producen en las empresas tienen su base en una transacción económica.

El carácter económico no impediría que en la industria llamada hospitalaria se haga una referencia constante al bienestar de la persona, pues ésta es parte fundamental en la prestación de los servicios: éstos tienen como eje al ser humano y sus necesidades. Éstas son satisfechas por los productos hospitalarios cuyos componentes son tangibles e intangibles (Rust & Oliver, 1993, citados por Osorio García, 2016).

La intangibilidad que caracteriza al servicio pone de relevancia los aspectos culturales. El crecimiento internacional de la industria turística en las últimas décadas y la globalización hacen que la diversidad cultural adquiera gran importancia. El turismo es, precisamente, una actividad que se destaca por ofrecer las cualidades culturales de sus productos turísticos y, al mismo tiempo, propicia intercambios entre personas de diferentes culturas. La industria turística es la industria del servicio donde la gente de distintas nacionalidades se encuentra (Pizam, 1999, citado por Osorio García, 2016). Si el propósito de la hospitalidad es proveer de una experiencia inolvidable al huésped, el comportamiento del anfitrión tiene que reflejar la tradición de la hospitalidad y lo hospitalario (Lashley & Morrison, 2007). Es decir, la relación entre anfitrión y huésped es una experiencia intercultural, cognoscitiva y psicológica. Así, desde el punto de vista turístico los encuentros hospitalarios se producen entre individuos de distintas culturas que interactúan con un alto grado de apertura y expectativas.

La interacción personal constituye un proceso básico en el que cada uno de los participantes del encuentro asume un rol, que es aceptado por el otro en los términos de su origen y su historia personal (Black, Weinstein, & Tanur, 1980, citados por Osorio García, 2016). Esto no es distinto en la industria de los servicios, en la que clientes y prestadores están en los polos de las interacciones y en donde la satisfacción de los primeros constituye un punto crítico, y hacia el que convergen todos

los esfuerzos de la organización hospitalaria. La fidelidad de los clientes como explica Osorio García, cierra el círculo, pues la atracción de nuevos constituye un gasto mayor para las empresas que el conservar a los ya existentes.

## **HOSTI-PITALIDAD Y TURISMO**

En turismo muchos factores pueden causar conflictos entre anfitriones e invitados. El principal problema explica Sheikhi (2015), es que el turismo, por su naturaleza, mercantiliza a la población anfitriona y su cultura, altera la estructura de una sociedad local, convierte a los anfitriones e invitados en estereotipos, y se incrementan las oportunidades de que surjan fallas y malentendidos en el encuentro con otro. Éstas y otras consecuencias negativas pueden conducir a aversiones, xenofobia y, eventualmente, a la hostilidad hacia los turistas e incluso a las empresas que los atienden (Jafari 1990, citado por Sheikhi, 2015). La hospitalidad en el turismo se propone como un valor: el resultado de un encuentro. Pero hay riesgos a ser evitados para el viajero-huésped, que puede sentirse “secuestrado”, como en un campamento militar, con autonomía reducida cuando no, nula, e incluso de sentirse robado por el anfitrión, al menos por creerse digno de un mejor recibimiento, cuestión incentivada en el ámbito del turismo por el dinero desembolsado; para el anfitrión, el encuentro puede suponer el riesgo de verse cara a cara con el otro, pudiéndosele presentar como intruso, parásito, o incluso como ladrón, al menos en el sentido de que su huésped no merece la dádiva ofrecida. Como recuerda Le Houerou (2007, citada por Camargo, 2008), "aquel que divide el pan puede, sin razón objetiva, transformarse en aquel que roba el pan" (p.38). Estas figuras son arquetípicas en la hospitalidad y, no por casualidad, consisten en la esencia de la trama de los cuentos de hada. La hospitalidad, insiste, es un asunto entre personas y debe estar presente también en el momento en que se pasa de la distancia de las formas de cortesía hacia la intimidad del calor humano, en el que residen las experiencias más gratificantes que resultan en la amistad e incluso en el encuentro amoroso. El grupo de Lashley y Morrison (citado por Camargo, 2008) acuñó la expresión “hospitabilidad” (p.39) para designar esta capacidad necesaria tanto en la hospitalidad doméstica, como en la urbana, comercial, y también virtual. Desafortunadamente, su recorrido fue escaso en la búsqueda de un mejor entendimiento de esta noción.

El turismo, su mercantilización, interviene en la dupla anfitrión-huésped. La población anfitriona y su cultura se encuentran muchas veces alteradas. Y los huéspedes se presentan siguiendo un estereotipo que lleva a una pérdida de la

experiencia del encuentro. La cultura implica un proceso de producción de fenómenos que contribuyen, mediante la representación o reelaboración simbólica de las estructuras materiales, a comprender, reproducir o transformar el sistema social (García Canclini, 1995). Por lo tanto, le estamos reconociendo a la cultura una función de comprensión, de conocimiento del sistema social, considerándola como un lugar donde se representa en los sujetos lo que sucede en la sociedad; y también como un instrumento de producción y reproducción del sistema social. Los sujetos, a través de la cultura, no sólo comprenden, conocen y reproducen el sistema social; también elaboran alternativas, es decir, buscan su transformación. Se abarca bajo el nombre de cultura todas aquellas prácticas e instituciones dedicadas a la administración, renovación y reestructuración del sentido de una sociedad.

Por otra parte, las culturas populares se configuran por un proceso de apropiación desigual de los bienes económicos y culturales de una nación o de un grupo social por parte de sus sectores subalternos, y por la comprensión, reproducción y transformación de las condiciones generales y propias de trabajo y vida. Las culturas populares son el resultado de una apropiación desigual, en las que algunos sectores son hegemónicos, y otros, los populares, son subalternos respecto de los bienes económicos y culturales de una organización social dada una nación, una etnia, un grupo social.

La antropología plantea las relaciones entre culturas como relaciones de diferencia. Todas son legítimas, por lo tanto se recomienda el respeto. Pero muchas de las diferencias son producto de la desigualdad. El relativismo cultural reconoce las diferencias y el respeto recíproco entre grupos sociales, pero reproduce la hegemonía, y no cuestiona las estructuras básicas que generan la desigualdad.

Cirese (1971) dice que no se puede definir a la cultura popular por un conjunto de rasgos internos que le serían propios, sino que para poder decir algo es en relación con las culturas hegemónicas. Hay que definir a las culturas populares relacionadamente, es decir, dentro del sistema de clases, dentro del sistema de diferenciaciones sociales, de etnias, de grupos. Para ello el primer postulado sería que el consumo es un lugar de reproducción de la fuerza de trabajo y de expansión del capital. El segundo, que el consumo es un lugar de diferenciación social y distinción simbólica entre las clases. En una sociedad que se pretende democrática y por lo tanto basada en la premisa de que los hombres nacen iguales, donde no hay superioridades de sangre ni títulos de nobleza, el consumo es el área fundamental para comunicar las diferencias entre los grupos sociales. El tercer postulado expresa que el consumo es un sistema de integración y comunicación. Consumir es intercambiar significados culturales y sociales. A través de las cosas, se crean

relaciones entre las personas, que dan un sentido y un orden al ambiente en que vivimos. Comer, vestirnos, habitar una casa son también actos sociales de comunicación. El consumo no tiene por finalidad únicamente la posesión de un objeto o la satisfacción de una necesidad material, sino también definir o reconfirmar valores comunes, crear y mantener una identidad colectiva. El consumo es un lugar clave para la conformación de las identidades sociales.

El deseo se diferencia de la necesidad por no tener objeto, por ser un tipo de impulso libidinal que no apunta a un objeto material preciso. El deseo, dice Baudrillard (2009), es errático, insaciable, inabarcable para las instituciones que aspiran a contenerlo. No podemos entender lo que sucede en el consumo si no incluimos en una teoría sociológica del consumo este aspecto del deseo, presente como elemento desencadenante, motivador, organizador y desorganizador del consumo.

¿Cómo una clase dominante puede volverse hegemónica, y pasar a tener un lugar de legitimación? El consenso requiere de cuatro elementos. En primer lugar, el ámbito social definido por la clase hegemónica, la producción, la circulación y el consumo, debe ser aceptado por las clases subalternas como campo de lucha. Si no hay una aceptación de que vale la pena luchar por participar en ese campo de producción, en ese campo de consumo, no hay hegemonía. En segundo término, la lógica de esta lucha es la apropiación diferencial, diferente para cada clase, de lo que el campo produce como capital material y simbólico. Tercero, en esa lucha, las clases subalternas parten con un hándicap que los coloque en desventaja, tanto familiar como escolar. La organización de la educación familiar y de la educación escolar es fundamental para la reproducción de la desigualdad social. Y por último, para construir la hegemonía este hándicap (desventaja) debe ser ocultado.

La noción inherente a las relaciones entre huésped y anfitrión, como ya fue antes trabajado, puede ser rastreada a través de la derivación de las dos palabras: "hostilidad" y "hospitalidad". Estas dos palabras comparten una raíz común que tiene que ver con el "*hostis*", hostia, alimento que alude a la primacía de la pulsión oral en el ser humano. Esto no les ha impedido a estos términos evolucionar hasta el punto en que, efectivamente, tienen significados opuestos, por estar justamente en juego la oralidad. Como referíamos en Freud, la tensión agresiva es constitutiva. Es necesario un movimiento pulsátil: incorporar-rechazar. La hospitalidad implicará ofrecer a los de afuera o extraños el derecho a no ser tratados como enemigos en los lugares donde son huéspedes. Sheikhi propone que en la medida que éstos ocupen pacíficamente un lugar o acepten las opciones que se les ofrecen, es poco probable que los lugareños

los traten con hostilidad. Aunque no siempre esto se cumple, la hostilidad es inherente a lo humano como hemos venido demostrando en este trabajo.

Si el desarrollo del turismo produce un efecto negativo en la calidad de vida de la comunidad anfitriona, entonces dará lugar a una reacción hostil hacia los turistas, una pérdida de apoyo a las empresas turísticas, e incluso protestas violentas. El problema en tal situación es que los turistas son mucho más propensos a tomar riesgos durante las vacaciones y a no observar las medidas de seguridad, pese a que sí lo hacen en sus lugares de origen. A medida que crece el número de turistas, se eleva también la hostilidad local hacia el turismo, así como la tendencia a estafar, robar o incluso asaltar a los turistas. El aumento de los niveles de interacción entre turistas y locales hace incrementar los efectos adversos proporcionalmente (Pearce, 1998, citado por Sheikhi, 2015).

Esa puesta en escena encubre el contrato, el dinero que suelda el negocio. ¿Y lo que traspasa el circuito del negocio? Éste es el segundo camino, el del estudio de las otras peripecias aún más interesantes, si se quiere realmente estudiar la experiencia turística, sobretudo en los incidentes del encuentro con el extraño o incluso en el extranjero. En ambos casos, sin embargo, hay que evitar confundir, recordemos una vez más, la hospitalidad con la amistad, la integración, la búsqueda de contacto humano y, en consecuencia, reducir el escenario turístico a los conflictos que, sin duda, se producen en cantidades. La secuencia de estudios traídos por Smith (1989) y Barretto (2004, citados por Camargo, 2008) muestran cómo el escenario turístico está lleno de conflictos: los visitantes que desprecian o son despreciados por los residentes, residentes que se mantienen alejados de cualquier contacto con los visitantes y residentes celosos de su cultura que no aceptan ni aceptarán solamente bajo condiciones el contacto con los visitantes.

La hostilidad surge, precisamente, porque alguna regla del ritual, que sigue siendo el mismo, con sus variaciones en el tiempo y en el espacio (y ahí está la denotación de la presencia de la verdadera hospitalidad) no se ha respetado. Todos estos casos traídos por Barretto (2004, citado por Camargo, 2008) pueden ser, así, reanalizados bajo la lógica del dar-recibir-devolver y tratar, en su caso, de descubrir qué la produjo y en qué momento ocurrió la transformación de lo que podría haber sido una demostración de verdadera hospitalidad en su inverso, la hostilidad. Además, se pregunta esta autora ¿qué hay de extraño en notar que hay inhospitalidad en el turismo? ¿El universo de la hospitalidad doméstica no es también una comedia de errores,

de gestos no hospitalarios? Podríamos aquí volver a incluir el concepto de "hostipitalidad" que nos permite salir del atolladero que lleva a una postura excluyente: habría o no habría hospitalidad, para reconocer en la condensación del término que la hospitalidad no está exenta del tener que vérselas con lo hostil. Es una posición más compleja porque incluye el malentendido, el tropiezo humano que se produce en el encuentro con el otro, incluso el acto de recibir, aunque por fuera del contexto comercial, no deja de estar repleto de incidentes y equívocos. Sin esto la comedia dejaría de existir en el contexto ficcional, tanto de la literatura como en el cine.

En otro artículo, Gotman (2005, citada por Camargo, 2008), intenta ilustrar las formas cómo la hospitalidad comercial tiene sus referencias fijadas en la hospitalidad-dádiva, sobretodo las formas en las cuales el anfitrión comercial se estructura dentro de los mismos modelos del verdadero anfitrión. De la misma manera que, como anfitrión, puedo ser inhóspito por dejar en mi huésped la impresión de que lo recibo en mi casa por su notoriedad, el recepcionista de un hotel no es menos inhóspito al mirar al huésped de pies a cabeza para saber si es digno del hospedaje que, después de todo, va a pagar. La "sonrisa comercial" de ese recepcionista no es menos inhospitalaria que el hecho de que no recuerde el nombre de un invitado de una fiesta en mi casa. Es casi una obviedad decir que el anfitrión tiene la obligación de recibir a su huésped con el haga-de-cuenta-que-la-casa-es-suya y al mismo tiempo preservar su control bajo el ambiente doméstico. Tiene la sala de estar y el cuarto de huéspedes con un doble y ambiguo significado: como regalo al huésped amigo para una relajación relativa y total (aunque continúe parte de la casa, sujeta, por lo tanto, al control por parte del anfitrión), y al mismo tiempo, como forma de evitar que éste contamine los demás espacios de intimidad de la casa. En el hotel, este problema se resuelve con el lobby, como un espacio de relativa desconcentración, y con el apartamento, para la total desconcentración. En el caso del hotel, el estatuto del apartamento es el de una vivienda, bajo la cual el huésped tiene derechos de intimidad iguales a los de su casa. Es necesario pensar en el atravesamiento que lo comercial le introduce a la experiencia de la hospitalidad. El carácter comercial de las relaciones personales que se establecen entre empleado y cliente, hemos dicho, obliga a las instituciones a recrear el sentido humano de la hospitalidad. En ese campo de experiencia lo que sigue siendo a destacar es el punto común de ambas visiones, ya sea desde un enfoque antropológico o mercantil, lo común es el eje puesto en las relaciones que se establecen, el encuentro humano, el encuentro con "lo otro" y todas las vicisitudes que esto plantea. Aún estándolo enmarcadas en un ámbito comercial las

cuestiones que se suscitan en el vínculo son humanas por excelencia y no dejan de aludir a las modalidades estructurales que el trato con “el otro” plantea.

## **RECIBIMIENTO VS. HOSPITALIDAD**

Para Seydoux (1983, citado por Touil et al., 2013) los profesionales del turismo siempre han tratado de mejorar los servicios ofrecidos a sus clientes, con el fin de optimizar su satisfacción y poder fidelizarlos. Así, la sonrisa y el apretón de manos al llegar, el cóctel de bienvenida de cortesía, escucharlos, el esfuerzo lingüístico, los programas de animación, etc. son tantas las acciones de "seducción" emprendidas por las estructuras de recibimiento (hoteles, casas de huéspedes, clubes) para lograr el acercamiento del turista. ¿Esos gestos son para mejorar el recibimiento o son gestos de hospitalidad? A pesar de una abundante literatura sobre la hospitalidad, donde hemos recorrido diversos autores y posiciones (Schererer, Hubert, Derrida, Ricoeur, Gotman, Montandon, Cinotti, citados por Touil et al., 2013) este concepto todavía parece asimilarse al del recibimiento. La confusión entre estos dos conceptos es tan frecuente que uno podría incluso pensar que son sinónimos. Sin embargo, la hospitalidad es diferente del recibimiento (Cova, 2010, citado por Touil et al., 2013). La literatura sitúa esta diferencia, principalmente, en una perspectiva cronológica. De hecho, para Gouirand (1994) y Leblanc (2000) (citados por Touil et al., 2013), la hospitalidad es parte del proceso de recibimiento. Por otro lado, Binet-Montandon (2004), Lopes Martins (2010) y Cova (citados por Touil et al., 2013) muestran que el recibimiento es un elemento de la hospitalidad: “El recibimiento puede definirse como el momento inaugural y decisivo de la hospitalidad” (Binet-Montandon, 2004, citados por Touil et al., 2013, p.1). Para Montandon (2001, citado por Touil et al., 2013), el recibimiento es un elemento necesario pero no suficiente de la hospitalidad. Cinotti (2008, citada por Touil et al., 2013), por su parte, afirma que la hospitalidad va más allá del recibimiento, ya que no solo concierne a los profesionales, sino que se extiende a todos los individuos que entren en contacto con extranjeros.

Estas afirmaciones no nos permiten salir todavía de la confusión que se produce entre los dos conceptos. Por lo tanto, podríamos conocer la opinión de quienes más se preocupan por este tema: los turistas. ¿Qué piensan los turistas? ¿Existe entre los turistas la diferenciación que hacen los investigadores? ¿Qué diferencias hacen entre recepción y hospitalidad? ¿Consideran que los gestos de los profesionales del turismo hacia ellos son de bienvenida o de hospitalidad? La mayoría de los autores, destaca la importancia de la dimensión social del recibimiento. Algunos

incluso dicen que el recibimiento solo puede ser humano. Los productos "de cortesía" que se encuentran en las habitaciones de los hoteles (jabón, shampoo, alguna bebida) no proporcionan ningún recibimiento, sino que son más bien parte de la atmósfera del establecimiento (Cinotti, 2009, citada por Touil et al., 2013). En el campo del turismo, el recibimiento juega un papel protagónico. De hecho, para Seydoux (1984) y Tremblay (1991) (citados por Touil et al., 2013), es "el valor agregado del turismo" (p.4). Para Gouirand (1994, citado por Touil et al., 2013), el turismo y el recibimiento están íntimamente relacionados. Algunos incluso llegan a decir que el recibimiento es la esencia del turismo. Para muchos turistas experimentados, el recibimiento determina su elección entre varios establecimientos competidores. Según Dulude y Bastien (1998, citados por Touil et al., 2013), la clientela turística es mucho más sensible a la calidad del recibimiento más que a otras experiencias durante su estancia.

Hay un debate en torno a la cuestión de la hospitalidad y su posible práctica en el ámbito del turismo. De hecho, muchos investigadores descartan cualquier idea de hospitalidad en el turismo, porque los servicios y actividades que se ofrecen son remunerados por los turistas. Montandon (2001, citado por Touil et al., 2013) señala que con el turismo, "estamos asistiendo a una instrumentalización de la hospitalidad por dinero" (p.7). Según Michel (2003, citado por Touil et al., 2013), las reglas del mercado turístico hacen difícil, si no imposible, cualquier relación humana sincera. Gotman (2001, citada por Touil et al., 2013), por otro lado, persiste y señala que la hospitalidad es un don verdadero y no debe implicar una remuneración. Milon (2001, citado por Touil et al., 2013) es aún más categórico y dice: "Desde el momento en que la hospitalidad ya no es expresión de la voluntad, se convierte en un mero servicio" (p.7).

Es por esto que muchos autores afirman que en nuestra sociedad moderna, la hospitalidad está cada vez más vinculada al dominio comercial (Cova y Giannelloni, 2008, citados por Touil et al., 2013). De hecho, para Seydoux (1983, citado por Touil et al., 2013), la hospitalidad se industrializa y se vende temporalmente a los turistas. Cinotti (2011, citada por Touil et al., 2013) fue capaz de demostrar que el turista puede vivir experiencias de hospitalidad durante sus actividades turísticas, cuestionando su postulado de gratuidad. En el límite, se puede observar que Telfer (2000, citada por Touil et al., 2013) piensa que si se considera que un anfitrión no puede ser hospitalario simplemente porque se le paga, sería como decir que "los médicos no pueden compadecerse de sus pacientes porque se les paga para curarlos".

Saloua Touil, Samira Zine-Danguir y Gilles N'Goala (2013) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Túnez a partir de la cual ofrecieron conclusiones interesantes que tomaremos para seguir pensando esta distinción entre recibimiento y hospitalidad, ¿son cuestiones distintas? ¿Están comprendidas una en la otra? Las autoras Touil y Zine-Danguir realizaron entrevistas para explorar en profundidad las ideas de los encuestados. Tomaron una muestra de un total de 18 turistas francófonos. Para asegurar una cierta heterogeneidad en la composición de la muestra, eligieron personas de todas las edades, de diferentes categorías socio-profesionales, orígenes y que hubiesen viajado por diferentes motivos. La guía de la entrevista constaba de cuatro partes principales. Después de presentar brevemente el tema de estudio, se preguntó a los encuestados sobre:

- Sus motivaciones en cuanto a la elección de un destino para conocer los beneficios averiguados sobre la estadía.
- Su representación de recibimiento y hospitalidad, con el fin de identificar las características percibidas de cada concepto.
- La diferencia entre recibimiento y hospitalidad, para comprender mejor la distinción entre estas dos nociones.
- Su percepción de las acciones de los profesionales del turismo, realizadas hacia ellos, para saber si las consideran como de recibimiento o de hospitalidad.

Y luego realizaron una entrevista grupal con la intención de recopilar opiniones y experiencias de acuerdo con una perspectiva de intercambio interactivo. Para enriquecer este estudio desde el punto de vista de la gestión, también se realizaron 10 entrevistas semiestructuradas con profesionales del turismo. El objetivo de estas entrevistas era comparar las opiniones de profesionales y turistas en cuestiones de recibimiento y hospitalidad. Los turistas entrevistados identificaron cinco características relacionadas con el recibimiento: actividad profesional, servicio pagado, función obligatoria, actitud artificial y práctica organizada.

Además, identificaron seis características representativas de la hospitalidad. Se trata de altruismo, sociabilidad, recibimiento, sinceridad, protección y uso de la lengua de los turistas. Todas estas características configuran la forma en que los turistas perciben la hospitalidad. En primer lugar, según ellos, la hospitalidad se refiere al altruismo: "la hospitalidad es desinteresada, no paga.... La gente da su tiempo, su energía, sin esperar nada a cambio... es un don verdadero" (Touil et al., 2013, p.13). La hospitalidad es ser generoso, es la capacidad de ayudar a los demás, en forma gratuita. Los turistas consideran la hospitalidad como una práctica basada en la sociabilidad y el intercambio: "Hospitalidad significa querer intercambiar la cultura de uno con la del recién llegado... Es un deber recíproco... Reunirse alrededor de una

buena comida, discutir en igualdad de condiciones, divertirse juntos... Creamos recuerdos comunes" (Touil et al., 2013, p.13).

El principio de intercambio en el que se basa la hospitalidad ha sido retomado por varios investigadores. "La hospitalidad es un intercambio humano sincrónico, realizado voluntariamente y concebido para mejorar el bienestar mutuo de las partes involucradas" (Brotherton, 1999, p.169, citado por Touil et al., 2013). Del mismo modo, los turistas han asociado la hospitalidad con una dimensión situacional: el recibimiento. Este componente difiere, según ellos, del recibimiento profesional, en la medida en que lo practican las poblaciones locales y no el personal de las organizaciones. "La hospitalidad es, ante todo, un buen recibimiento a los extranjeros... Los habitantes que son amables y serviciales... reciben en un ambiente de convivencia" (Touil et al., 2013, p.14). "La hospitalidad es abrir la puerta a un extraño, para ofrecer una bienvenida increíble en el interior de la casa...Ya es algo muy íntimo, muy personal... sentirse como en tu casa mientras estás en su casa" (Touil et al., 2013, p.14). Encontramos, a través de estas palabras, la idea de "compartir el hogar", según la definición de Ricoeur (1998, citado en Touil et al., 2013, p.11) en la que la hospitalidad puede definirse como compartir el hogar.

Es posible desgajar de este estudio que la hospitalidad no responde a normas de conducta, es más bien un acto espontáneo. Estas afirmaciones son, al menos, contrarias a algunos pensamientos. De hecho, la hospitalidad es considerada como una forma de vida regida por reglas, ritos y leyes (Montandon, Létoublon, citados por Touil et al., 2013). No deja de referirse a un conjunto de códigos (Montandon y Lioure, citados por Touil et al., 2013). Para Grassi (2004) y Talpin (2001) (citados por Touil et al., 2013), el gesto de hospitalidad para un residente no es ni fácil ni espontáneo y requiere un esfuerzo, pues oculta un peligro y una amenaza. El esfuerzo lingüístico, hablar el idioma del recién llegado o del lugar que se visita de parte del huésped es una de las dimensiones de la hospitalidad turística territorial, como lo distingue Cinotti (2011, citada por Touil et al., 2013). El análisis de los discursos permite observar que la mayoría de los turistas se representan el recibimiento y la hospitalidad de manera diferente.

En cuanto a las acciones emprendidas por los profesionales del turismo, la mayoría de los turistas entrevistados las considera gestos de recibimiento. Para ellos, la hospitalidad no forma parte de la calidad de los servicios ofrecidos, al contrario de lo que piensan algunos investigadores y profesionales del turismo (por ejemplo, Leblanc, Cova y Giannelloni, Cinotti, citados por Touil et al., 2013). Distinguen claramente, un recibimiento de calidad, una bienvenida profesional, de la hospitalidad. Que haya amabilidad, calidez, trato correcto no se confunde con hospitalidad. Por otra

parte, para Touzani y Giannelloni (2010, citados por Touil et al., 2013) los turistas no buscan la hospitalidad en el alojamiento turístico, sino más bien esperan la recepción. Es por esto que en este estudio los turistas hicieron hincapié en que la hospitalidad no se puede practicar en el campo del turismo, y que podría ser ofrecida sólo por la población local. Cuando decimos que este destino es hospitalario, entendemos que la población de este destino es hospitalaria y no particularmente los profesionales del turismo. Los verdaderos actores de la hospitalidad serían los locales. La hospitalidad de un destino es la hospitalidad de las personas, de la población.

Por otro lado, las declaraciones de este estudio que estamos tomando, se oponen a las de Ritchie y Crouch (2005) y Cinotti (2011, citados por Touil et al., 2013), quienes creen que todos los residentes (profesionales o no) están preocupados por la hospitalidad. También contradicen los pensamientos de algunos investigadores que creen que los turistas pueden experimentar la hospitalidad durante las actividades turísticas (Gouirand; Cova y Giannelloni; Touzani y Giannelloni; Cinotti) (citados por Touil et al., 2013). ¿Nos preguntamos si realmente podemos hablar de hospitalidad en el sector turístico?

En este mismo estudio, los profesionales del turismo, por su parte, tienen una visión diferente a los turistas. De hecho, identificaron seis características relacionadas con la hospitalidad: recibimiento, disponibilidad, esfuerzo lingüístico, capacidad de respuesta, seguridad y participación. Los profesionales consideran al recibimiento como el principal componente de la hospitalidad. Las dos nociones están tan cerca, en la mente de algunos de ellos, que las ven como una e indisolubles. Los profesionales del turismo afirman que el recibimiento y la hospitalidad son parte de la tarea misma. La hospitalidad pasa a ser el corazón del turismo.

En definitiva, la confrontación de discursos pone de relieve una divergencia de opiniones entre turistas y profesionales del turismo: por un lado, los turistas distinguen el recibimiento de la hospitalidad y sienten que reciben gestos "profesionales" de bienvenida en el contexto de los servicios turísticos. Por otro lado, los profesionales del turismo unen las dos nociones y afirman practicarlas simultáneamente, como parte de su trabajo. Este estudio exploratorio permite extraer de sus resultados algunas ideas para seguir desplegando nuestros interrogantes. Una primera idea, es que los turistas encuestados discriminan claramente el recibimiento de la hospitalidad. Sobre este tema, y teniendo en cuenta las declaraciones de los turistas, es útil distinguir de antemano el recibimiento realizado por la población del recibimiento profesional, para comprender mejor las especificidades de cada uno. Leblanc (2000, citado por Touil et al., 2013), ya había mencionado esta distinción: "Será necesario tener en cuenta la distinción entre "recibimiento profesional" y

"recibimiento de la población" (p.14). Una segunda hipótesis es que los turistas consideran los gestos recibidos por los profesionales del turismo justamente como "profesionales". Finalmente, una tercera hipótesis, derivada de los resultados obtenidos, es que los turistas consideran a la población local como el único actor en la hospitalidad de un destino. Esta hipótesis permitiría reavivar el debate de la hospitalidad y su probable aplicación en el ámbito del turismo. Los resultados de la investigación son un paso más en la afirmación de la diferencia entre recibimiento y hospitalidad.

Desde el punto de vista de la gestión, al discernir los conceptos de recibimiento y hospitalidad, se permitiría a las organizaciones responsables de promover un destino, determinar los actores involucrados (profesionales del turismo frente a la población local) sobre los que podrían actuar: acciones con prestadores de servicios turísticos y organizaciones no turísticas para mejorar el recibimiento profesional y la sensibilización de la población local con el fin de fomentar el comportamiento hospitalario. Además, esta distinción les permitiría dar credibilidad al contenido de los mensajes enviados para hacerlos más acordes con la realidad que viven los turistas. Estas recomendaciones fortalecerían en última instancia la competitividad y el atractivo del destino. Por otra parte, sabiendo que los turistas consideran a las acciones de los profesionales de turismo como recibimiento "profesional" y no de hospitalidad, incita a focalizar los esfuerzos en el desarrollo óptimo de la hospitalidad profesional, favorecer la mejora y la formación en técnicas de recibimiento en los agentes de turismo implicados en esta experiencia.

## **¿SE PUEDE ENSEÑAR LA HOSPITALIDAD?**

Como observa Camargo (2010) (citado por Filgueiras-Nodar, 2011) así como se desprende de las conclusiones del estudio anteriormente citado, en la actualidad hay quienes consideran aún "el término hospitalidad como [...] un sinónimo del turismo, en especial cuando lo tomamos en el contexto receptivo" (p.825). ¿Quién puede estar en contra de la hospitalidad? Estar en contra de la hospitalidad sería como negar el contacto humano, negar la esencia del atributo social del ser humano. La simpatía con esta palabra se mantiene aún cuando el término suene pretencioso o tenga una finalidad de mercado. Todas las ciudades, regiones y países que quieren ser anfitriones de visitantes turistas afirman ser, sin escrúpulos, hospitalarias.

Gotman (citado por Filgueiras-Nodar, 2011) reflexiona en dos aspectos descatables de la hospitalidad en el ámbito del turismo. El primero de ellos es que,

según esta autora, el sistema del don constituye la referencia básica de la hospitalidad mercantil y los rituales de hospitalidad que guían los encuentros cotidianos (al recibir amigos en casa, por ejemplo) se ponen en escena en el mundo de la hospitalidad comercial, como sucede en el caso del turismo. El segundo punto destacado es que, debido a ciertas preocupaciones actuales de la ciencia de la Administración (como la personalización o el marketing relacional), las empresas animan a los empleados a ir más allá de la hospitalidad comercial, establecida “por reglamento” y usar su propia sensibilidad para expresarse de manera personal ante el cliente. Camargo (2010) expresa este efecto de manera humorística: al hacer intervenir al dinero, la hospitalidad comercial parece echar por la puerta a la hospitalidad genuina, pero ésta entra por la ventana. Algo que parece consecuente con la pervivencia del sistema del don en las economías actuales, detectada por el propio Mauss (2009, citado por Filgueiras-Nodar, 2011).

Las reflexiones de Gotman son tomadas por Camargo (2010, citado por Filgueiras-Nodar, 2011) para contraponer de manera clara dos sentidos o nociones de la hospitalidad: por un lado la genuina, que se organiza de acuerdo con el sistema del don y tiene como ejemplo más destacado la hospitalidad doméstica. Por otro, la denominada “falsa hospitalidad” [fake] o recibimiento “profesional” como fue visto en el caso antes planteado, que se escenifica tratando de imitar a la anterior y posee un carácter básicamente comercial. Tal contraposición sirve para plantear de modo más claro la pregunta de si se puede enseñar la hospitalidad.

Con miras a dar una de las posibles respuestas a tal pregunta, presentaremos algunas reflexiones basadas en Jafar Jafari (2005, citado por Filgueiras-Nodar, 2011). Como se sabe, una de las tesis más conocidas de este autor es que el turismo se ha convertido ya en una disciplina científica. En defensa de esta tesis, Jafari presenta las cinco plataformas o grandes marcos de referencia que han orientado la reflexión sobre el turismo desde la segunda mitad del siglo XX hasta la actualidad. Una de estas plataformas es la científico-céntrica, surgida en la última década del siglo pasado, la cual tiene como meta “la formación de un cuerpo científico de conocimientos sobre el turismo” (Jafari, 2005, p.43, citado por Filgueiras-Nodar, 2011), para lo que apuesta por la objetividad y trata de “dotarse de una fundamentación científica” (Jafari, 2005, p.43, citado por Filgueiras-Nodar, 2011). La reflexión sobre la plataforma científico-céntrica lleva a que Jafari (2005, p.46, citado por Filgueiras-Nodar, 2011) afirme que “el turismo tiene hoy todas las propiedades y herramientas generalmente asociadas con los campos de investigación más desarrollados”, una afirmación que trata de probar recorriendo algunas de estas herramientas y propiedades: revistas científicas, publicaciones, sociedades de

investigadores, etc. El tema de la hospitalidad aparece, precisamente, al referirse a la educación turística, puesto que a su juicio, la educación es uno de los vínculos entre la teoría y la práctica del turismo. Sin entrar en los detalles de su exposición acerca de las habilidades y técnicas que deben dominar los profesionales del turismo, interesa recordar que para Jafari la hospitalidad (al igual que el profesionalismo y el cosmopolitismo) se destaca como una característica necesaria para todos los trabajadores que realizan sus actividades en contacto directo con el turista. Al referirse a la hospitalidad, afirma que la mega industria turística “es a la vez un arte y una ciencia” (Jafari, 2005, p.50, citado por Filgueiras-Nodar, 2011), correspondiendo la parte científica al turismo y la artística a la hospitalidad. Por ello dice, quienes trabajan en contacto con los turistas “tienen que haber dominado el arte de la hospitalidad para poder atraer, recibir, manejar y servir apropiadamente a clientes que provienen de muy diversas regiones, con un bagaje cultural y unas expectativas muy diversas” (Jafari, 2005, p.50, citado por Filgueiras-Nodar, 2011).

Respecto a la primera parte de la pregunta, parece que debe dársele una respuesta positiva. Ahora, cuando la pregunta, apoyándose en la caracterización de Jafari, es transportada al dominio de la estética, por ejemplo, ¿se puede enseñar a tocar la guitarra? ¿Se puede enseñar a pintar?; seguramente queden pocas dudas sobre la respuesta. Existen una multitud de ejemplos históricos que muestran cómo las artes se pueden enseñar y de hecho se enseñan (hasta los más grandes genios han tenido que aprender en algún momento los rudimentos de su arte). Al reparar en ejemplos como los mencionados, debe reconocerse que las artes pueden ser enseñadas, de modo que, si la hospitalidad como considera Jafari, es un arte, también podría serlo. Una de las sugerencias que ofrece este autor a los trabajadores de la actividad turística sería que quien sea capaz de poner genuinamente los intereses del turista por delante de los propios sería un profesional más hospitalario, capaz de hacer que el cliente se sienta a su lado como se sentiría con un amigo. “La apertura y el desinterés propios facilitan el ponerse en los “zapatos del cliente”, lo cual permite conocer sus necesidades y deseos de una manera muy efectiva” (Filgueiras-Nodar, 2011, p.838). Para un trabajador así capacitado, la detección de los deseos de los clientes sería casi automática, al haber hecho suya gran parte de los hábitos, las maneras de pensar, los valores, etc., de los miembros de otras culturas u otros segmentos. El diseño de productos turísticos se vería mejorado en gran medida con este conocimiento, no sólo a un nivel técnico sino, y de forma más relevante, a nivel humano (incluyendo, entre otras cosas, condiciones favorables para la aparición de la hospitalidad genuina). En el contexto de la hospitalidad, semejante tacto podría servir a los prestadores turísticos para ofrecer un plus que vaya más allá de lo exigido por el

reglamento de su empresa, en los casos en que ello fuera posible y deseable. Un empleado que haya desarrollado la clase de tacto de la que se ha hablado aquí podría, en efecto, percibir las situaciones de contacto con el turista de una forma más completa, y sabría reaccionar del mejor modo ante las mismas. (Gadamer, 2001, citado por Filguerias-Nodar, 2011).

Para Simoni (2017), en la literatura de las ciencias sociales, las evaluaciones negativas han tendido a prevalecer, y esto a menudo se ha vinculado a la crítica más amplia de los procesos de mercantilización que tienen lugar a nivel mundial con la expansión de los modos de producción capitalistas. Lo que se comoditiza en este caso es la relación anfitrión-huésped, interpretada como una simple variación de un intercambio de mercado entre compradores y vendedores. Se desarrollaron las nociones de trabajo emocional para sostener el argumento de que los trabajadores del sector de la hospitalidad del turismo, tales como azafatas o personal de un hotel, son conducidos por la naturaleza de sus trabajos para comercializar no sólo sus habilidades físicas e intelectuales, sino también sus sensaciones y emociones a fin de satisfacer las demandas de los turistas.

Las relaciones anfitriones-huéspedes han evolucionado y se han transformado con la formalización y la profesionalización de la hospitalidad turística. El fundamento básico de este modelo interpretativo es que en la medida que se incrementa la cantidad de turistas que visitan un destino, la presión sobre la sociedad anfitriona conduce a que los visitantes sean cada vez menos bienvenidos y ya no sean tratados bajo el concepto tradicional de la relación anfitrión-huésped. Esto requiere la intervención institucional y la formalización de la hospitalidad, y da como resultado la creación de una industria profesionalizada que proporciona un servicio que al mismo tiempo está estandarizado y personalizado para satisfacer las necesidades del cliente específico en juego. Para Simoni la difícil tarea de formalizar el trabajo de servicio al mismo tiempo que se mantiene una relación personalizada (o al menos la impresión de ello) es probable que encuentre su expresión en el sector de la educación hospitalaria y la gama de habilidades y competencias flexibles abordados hoy en día, por ejemplo en las escuelas de gestión hotelera.

Por lo tanto, es posible pensar que la formación y capacitación de los agentes de turismo favorece un trato humano en el ámbito comercial. Lo esencial de un viaje, salir, ir afuera para encontrarse con lo distinto no por estar enmarcado en una modalidad mercantil deja de proponer como objeto de su disciplina el tratarse de un experiencia subjetiva, afectiva y vivencial. Apostar a la capacitación de los profesionales del turismo es acercarles herramientas para intervenir en la complejidad que la trama humana presenta.

## LOS DESAFÍOS DE LA HOSPITALIDAD

Resulta necesario volver a la diferencia que fuimos estableciendo entre los aspectos humanos y comerciales de la hospitalidad. Originalmente, como este trabajo fue señalando, el término se refirió a alojamiento gratuito y la actitud caritativa que corresponde a la recepción de indigentes, viajeros en conventos, hospicios y hospitales (Gotman, 2001, citado por Gova y Giannelloni, 2015). Godbout (1997, citado por Gova y Giannelloni, 2015), a través de un enfoque de donación, enfatiza que en la hospitalidad, el espíritu del dador, e incluso su presencia física, es parte del regalo. Dar la bienvenida al extranjero en nuestra casa y ofrecer con generosidad el alojamiento y la comida ha disminuido considerablemente en Occidente. En nuestra sociedad contemporánea, la hospitalidad está cada vez más ligada a la esfera comercial. Para Aramberri (2001, citado por Gova y Giannelloni, 2015), las formas modernas del turismo están reemplazando las relaciones de hospitalidad por intercambios monetarios. Un gran número de empresas se sirven del término hospitalidad para vender sus productos, su imagen. Sin embargo, el análisis de la literatura muestra que el aspecto comercial de la hospitalidad siempre ha existido. Grassi (2004, citada por Gova y Giannelloni, 2015) explica que el tema de la retribución siempre ha estado presente en las prácticas hospitalarias. Si el invitado es bienvenido, nunca es un gesto gratuito. Está motivado por la necesidad de ajustarse a la ley (el hospicio en tiempos de los romanos) o por el temor del castigo divino (el deber sagrado hacia los peregrinos religiosos). De hecho, la hospitalidad y el comercio están estrictamente asociados "en la medida en que el viajero extranjero es a menudo considerado por sus anfitriones como un socio económico potencial, con probabilidades de ofrecer bienes exóticos o de traer productos y servicios en cada etapa de su viaje." (Pérol, 2004, p.1796, citado por Gova y Giannelloni, 2015). En realidad, la hospitalidad tiene una dimensión de mercado muy fuerte y se basa en un principio fundamental: la reciprocidad.

En términos de turismo, encontramos esta dicotomía. Podemos considerar el proceso turístico como una comercialización de la tradición en las relaciones turista-anfitrión, para las cuales los extranjeros ocupan un rol temporal y un status de cliente de la sociedad visitada. De modo que la hospitalidad se industrializa y se vende temporalmente al turista (Seydoux, 1983, citado por Gova y Giannelloni, 2015). ¿Cuáles son los desafíos de la hospitalidad? El debate aquí se ubica en torno de la cuestión de la gratuidad. En otras palabras, ¿la hospitalidad puede darse en el ámbito comercial? La historia muestra que siempre ha sido así si consideramos que la

mercantilización aparece desde que surgió la idea de la contraparte, del pago al anfitrión (*hôte/host*) por parte del huésped (*hôte/guest*). Sin embargo, también se puede considerar la hospitalidad como una donación/contra-donación y permanecer en un pensamiento no comercial. (Cova-Giannelloni, 2015)

Algunos consideran que la hospitalidad es un verdadero obsequio (Mauss, 1923, citado por Cinotti, 2008) y no debe dar lugar a una remuneración. Para Montandon (2001, citado por Cinotti, 2008), se asistiría en turismo a la instrumentalización de hospitalidad por dinero. Pero si la hospitalidad es una forma de dar, ¿no espera el turista también la generosidad del personal de contacto e incluso de todos los residentes? Porque "finalmente es la sociedad local la que recibe, tanto como los profesionales" (Viard, 2000, citado por Cinotti, 2008, p.10). El recibimiento es responsabilidad del personal de contacto, la hospitalidad es practicada por todos los residentes de un destino turístico. No hablamos de técnicas de hospitalidad sino de técnicas de recepción. La hospitalidad es la actitud de tomar en cuenta la alteridad de los extranjeros. Cinotti (2009) plantea que las dimensiones de la hospitalidad turística son:

- Ausencia de hostilidad (ausencia de agresividad, manejo cortés, honestidad, seguridad entre la población);
- Esfuerzos hacia los extranjeros (amabilidad, calidez durante las reuniones, esfuerzo para ayudar a los extranjeros, discreción);
- Esfuerzo lingüístico (capacidad de expresarse en el idioma del turista, capacidad de expresarse en inglés, esfuerzos para superar la brecha lingüística, traducción de materiales).

Las organizaciones encargadas de comercializar un destino deben considerar que la hospitalidad turística es ahora un problema real. Deben integrar no solo a los proveedores de servicios turísticos, sino también al personal en contacto con los turistas, a los residentes, en su estrategia de mejorar la hospitalidad.

## CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

El estudio que hemos realizado en este recorrido nos permite concluir que la hipótesis propuesta es verdadera. La dinámica anfitrión-turista es hospitalaria. El trabajo del concepto de hospitalidad, su historia y análisis etimológico han sido un soporte para poder pensar esta dinámica que se da en el marco del turismo. La aceptación de esta propuesta abre a la posibilidad de entender y esclarecer las dificultades que se nos presentan al momento de encontrarnos en el ámbito turístico con el tratamiento a dispensar a la “otredad”, en sus diferentes versiones: lo extranjero, lo extraño, lo intruso, lo ajeno. El reconocimiento de la raíz “*hostis*” en la palabra hospitalidad nos lleva a aceptar el sentido antitético que porta. Encontramos en la raíz de la hospitalidad, la hostilidad. El juego ingenioso de Duchamp donde condensa en el significante *ghost* la conjunción de *host* (anfitrión) y *guest* (huésped) muestra la condición primitiva de estas dos palabras provenientes de una raíz común. En francés, la palabra *hôte* designa tanto al anfitrión como al huésped, siendo necesario aclarar en este contexto si nos referimos al que recibe o al que es recibido. En alemán estos términos se lograron diferenciar *Gastgeber* (anfitrión) de *Gast* (huésped), pero sigue resonando el vocablo *Gabe* (don) que tiene la misma raíz que *Gift* (veneno en alemán y regalo en inglés). Este exquisito tratamiento del término *hostis* y sus distintas derivaciones y declinaciones en las lenguas nos fue posibilitando acceder y entender aquello que reside en el núcleo de la subjetividad: la hostilidad como inherente a la constitución del ser humano y por tanto, carozo de las relaciones que establece. El encuentro con el otro pone en juego un trabajo de incorporación, la hostia de Duchamp, se trata de incorporar la otredad, darle alojamiento a la diferencia, que es muy distinto de la pretensión de asimilar. Incluso con los riesgos que esto tendría, llevar a una fusión, aniquilación de las diferencias, entre dos lenguas, dos culturas, dos sujetos. La otredad se incorpora, no se asimila. Por eso incluir lo que se presenta como “otro” va a implicar el vérselas con cierta incomodidad, habrá algo inasimilable en el encuentro con el otro, un carozo, una perturbación, como señalaba Nancy. Esa molestia no es eliminable, sino garantía de la preservación de las diferencias entre uno y otro.

La hospitalidad es una palabra “umbral”, invita a un acto ya que no viene dada. Es un concepto que plantea el “al menos dos”. En el mismo término el lugar del “otro” está en juego, es una experiencia “entre dos”. En ese “entre” pasan las más diversas cosas. Desde la antigüedad, la hospitalidad se dirige al extranjero. Los turistas en tanto desconocidos, de afuera, de paso, perturbadores, extraños despiertan al mismo

tiempo rechazo y apertura al mundo. Aquí es donde el neologismo de Derrida de “hostipitalidad” viene en ayuda para sacarnos de la dicotomía o la simpleza de la ambivalencia amor-odio y nos ubica en una zona donde el encuentro con el “otro” deja de ser paradójal. La hostipitalidad condensa, reúne en un mismo término la dinámica de relación con el otro y amalgama sentimientos que podrían creerse antagónicos: apertura y cierre al otro, incorporación y rechazo, bendecir (bien-decir) y maldecir al otro, van juntos. Lo aversivo puede tornarse una curiosidad, se trata de transformar eso desconocido que perturba, para interesarse por lo que ha venido a sacarnos de ese “estar en casa”, de cierto bienestar para introducir lo “hetero”, lo extranjero, que nos retira de lo familiar para hacer un tour por aquéllo que nos es ajeno, y no tanto.

Hemos encontrado que la hospitalidad es una cuestión primordial en el desarrollo de las sociedades, tanto a nivel individual como colectivo. La misma aparece elevada a la categoría de ley. Junto con la ley de prohibición del incesto, constituye una modalidad primaria por ser reguladora del lazo social y permitir la salida de la endogamia. De este modo, surge en el grupo la posibilidad de alojar un afuera representado por el otro. Funda una exterioridad para que los grupos no se cierren sobre sí mismos. La ley de hospitalidad data de tiempos inmemoriales y propicia el buen trato hacia el visitante, haciendo todo lo posible para que se sienta alojado. La elevación a la categoría de incondicional plantea que no se debería pedir nada al foráneo para brindarle lo mejor que se tiene. No deberían aparecer especulaciones para condicionar la hospitalidad. Cuando entre las dos partes funciona este regulador simbólico la hospitalidad se cumple, por eso sería por estructura incondicional. Cada una de las partes soporta su alteridad sin confundirse. De lo contrario, cuando no funciona esta regulación es necesario acudir a reglas y condiciones que medien el trato con el otro. Podríamos pensar aquí que esto produce una transformación del lazo hospitalario en “protocolar”.

Encontramos que los dos enfoques estudiados, tanto el deconstructivo como el hermenéutico plantean el acto de hospedar preservando lo diferente. En el caso de la hermenéutica la hospitalidad lingüística propone el esfuerzo subjetivo y vincular que se produce entre dos lenguas, ya que los sentidos y significaciones que surjan tienen que tolerar lo intraducible y soportar la pérdida que el pasaje de una lengua a otra efectúa. La hospitalidad devenida en este trabajo hostipitalidad propone una dimensión catalizadora en la dinámica de la interacción anfitrión-huésped y de las relaciones sociales en general.

Lo hospitalario ha ido cobrando diferentes sentidos que van de lo religioso a lo monetario, pero que siguen proponiendo el énfasis en la singular posición de quien la ofrece. Hemos recorrido diversos autores y propuestas que plantean versiones muy

disímiles, desde aquella hospitalidad practicada sin ninguna retribución ni interés, a la hospitalidad ofrecida como prestación. Pero en cada una de estas lecturas el común denominador es la dimensión vocacional de quien la agencia.

A partir de estas referencias es posible pensar la hospitalidad como necesaria en el ámbito del turismo. La formación y capacitación de los agentes de turismo se torna un elemento indispensable en esta dinámica de interacción anfitrión-turista. Si bien la hospitalidad llamada por algunos genuina se caracteriza por la ausencia de intereses y por ende, fuera del comercio. El profesionalismo y una mayor experiencia seguramente pueden provenir de una comprensión más profunda de las dimensiones de la hospitalidad, que han evolucionado desde la antigüedad. Dentro del contexto moderno del ámbito del turismo se presenta de modo necesario reflexionar sobre el grado en que la hospitalidad ofrecida es honesta y de bienvenida, o meramente transaccional. ¿Se considera al huésped simplemente como una fuente de ingresos? ¿Existe el verdadero anfitrión en el ámbito del turismo, con la intención de ser genuinamente hospitalario? Nuestra propuesta intenta afirmar el valor de mantener en el campo de esta actividad mercantil la hospitalidad como una práctica a generar desde los distintos profesionales que intervienen en esta área. Desde la recepción de la demanda, el respeto de las posibilidades con que cada viajero cuenta para el encuentro con lo extranjero, la disponibilidad del lugar a visitar, el trabajo de formación, planificación, gestión, monitoreo con los intermediarios locales que resultan anfitriones de aquél que se embarca en la experiencia de un viaje.

El profesional de turismo pasa a sostener una función ineludible. Se propone como agente de una práctica donde el viajar no se reduzca a una mera actividad lucrativa. Es un eslabón que propicia la dimensión socializadora que supone el encuentro con lo extranjero. Dicha tarea no puede ser llevada a cabo por una aplicación o un algoritmo. Que el turismo esté inserto en una disciplina que atañe a las ciencias sociales, resguarda la función social que sus profesionales tienen en la cultura. Explorar los orígenes de la hospitalidad puede ayudar al profesional de la industria en la actualidad; el conocimiento del pasado siempre puede ayudar a guiar el futuro. Los aportes teóricos de la hospitalidad aplicados a las investigaciones turísticas de occidente permiten ampliar la comprensión socio-antropológica sin descartar el carácter generador de ingresos y crecimiento económico. Se torna necesario buscar abordajes del turismo fundamentados en nuevos paradigmas y en modalidades éticas y principalmente hospitalarias.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Agamben, Giorgio (2001) *Infancia e Historia: Destrucción de la experiencia y origen de la historia*. Buenos Aires: Adriana Hidalgo.
- Baudrillard Jean (2009) *La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras*. Madrid: Siglo XXI.
- Bauman, Zygmunt (2016) *Extraños llamando a la puerta*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Beltrami, Mauro (2010). *Ocio y Viajes en la Historia: Antigüedad y Medioevo*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Boudou, Benjamin (2017). *Politique de l'hospitalité, Une généalogie conceptuelle*, Paris: CNRS Éditions.
- Camargo, Luiz Octavio de Lima (2008). *A pesquisa em hospitalidade*. Revista *Hospitalidade*, São Paulo ano V, n. 2, p. 15-51. Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/151/176>
- Camargo, Luiz Octavio de Lima (2015). *Os interstícios da hospitalidade*, *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69. Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/574/643>
- Cinotti Yves (2008), *Étude des dimensions de l'hospitalité touristique d'une destination*. Universidad de Toulouse, Francia. Recuperado de [http://yvcinotti.free.fr/Documents/Venise\\_Cinotti\\_2008.pdf](http://yvcinotti.free.fr/Documents/Venise_Cinotti_2008.pdf)
- Cinotti, Yves (2009). *Accueil, atmosphère et hospitalité – Des concepts à ne pas confondre*. CÉTIA (Centre d'Études du Tourisme, de l'hôtellerie et des Industries de l'Alimentation) à l'université de Toulouse. Recuperado de [http://mcinotti.free.fr/index\\_htm\\_files/Accueil\\_hospitalite\\_atmosphere.pdf](http://mcinotti.free.fr/index_htm_files/Accueil_hospitalite_atmosphere.pdf)
- Cirese Alberto (1971). *Cultura egemonica e culture subalterne*. Palermo. Palumbo & Editore. Recuperado de <https://www.studocu.com/es/document/universita-degli-studi-di-palermo/storia-delle-tradizioni-popolari/resumenes/cultura-egemonica-e-culture-subalterne-alberto-cirese/2791497/view>
- Cova Véronique et Giannelloni Jean Luc (2015), *Hospitalite et consommation touristique*. Revista *Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. 2, p.517-546. Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/viewFile/612/681>
- Derrida Jacques & Dufourmantelle Anne (2014). *La Hospitalidad*, Buenos Aires: Ediciones de la Flor.

- Derrida, Jacques (1997). *Sobre La Hospitalidad*. Entrevista en *Staccatto*, Programa Televisivo de France Culturel. Recuperado de <https://redaprenderycambiar.com.ar/derrida/textos/hospitalidad.htm>
- Derrida, Jacques (1998). *Adiós a Emmanuel Lévinas: Palabra de acogida*. Madrid: Editorial Trotta.
- Dufourmantelle Anne (2012a). *En cas d'amour*. Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Dufourmantelle, Anne (2012b), L'Hospitalité, une valeur universelle? Revista *Insistance* 2012/2 (n°8). Recuperado de <https://www.cairn.info/revue-insistance-2012-2-page-57.htm>
- *El ser humano es sólo el 0,01% de la vida en el planeta, pero es la especie más destructiva*, Sociedad de Medicina Veterinaria. Recuperado de <http://www.someve.org.ar/index.php/noticias-someve/interes-general/505-el-ser-humano-es-sólo-el-0,01-de-la-vida-en-el-planeta,-pero-es-la-especie-más-destructiva.html>
- Elias, Norbert (1987). *El proceso de la civilización*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Filgueiras-Nodar, José María (2011). ¿Se puede enseñar hospitalidad? Reflexiones desde la Bildung. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, n. 20, pp 824-841. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/262591962\\_Se\\_puede\\_ensenar\\_hospitalidad\\_Reflexiones\\_desde\\_la\\_Bildung](https://www.researchgate.net/publication/262591962_Se_puede_ensenar_hospitalidad_Reflexiones_desde_la_Bildung)
- Freud Sigmund (1930). *El Malestar en la Cultura*. Madrid: Ediciones Akal.
- García Amilburu, María (2015). *Hablemos de Antropología y Hospitalidad*. Hospitalidad ESDAI, n. 29, pp. 7-20.
- García Canclini, Néstor (1984). *Cultura y sociedad: una introducción*. Cuadernos de información y divulgación para maestros bilingües. Dirección General de Educación Indígena de la SEP México.
- García Canclini, Néstor (1995). *Ideología, cultura y poder*. Secretaría de Extensión Universitaria, Facultad de Filosofía y Letras, Oficina de Publicaciones, Ciclo Básico Común, Universidad de Buenos Aires.
- González Valdés, B. (2008). Hospitalidad: factor básico en la satisfacción del cliente turístico. *GestioPolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/hospitalidad-factor-basico-en-la-satisfaccion-del-cliente-turistico/#autores>

- Gould, Stephen Jay (2000). *The Substantial Ghost: Towards a General Exegesis of Duchamp's Artful Wordplays*. Tout-fait, The Marcel Duchamp Studies Online Journal, vol1, issue 2. Recuperado de <http://www.toutfait.com/the-substantial-ghost-towards-a-general-exegesis-of-duchamps-artful-wordplays/>
- Hombre, Julia (2017). *El ritual de hospitalidad griego*. Código Público. Recuperado de <https://codigopublico.com/cultura/el-ritual-de-hospitalidad-griego/>
- Kearney, Richard (2012). *Guest or enemy? Welcoming the stranger*. ABC Religion & Ethics. Recuperado de <http://www.abc.net.au/religion/guest-or-enemy-welcoming-the-stranger/10100458>
- Korstanje, Maximiliano (2016). *Drácula y el principio de hospitalidad: una revisión conceptual*. *Hospitalidad ESDAI*, n. 29, pp. 85-97. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/309881297\\_Dracula\\_y\\_el\\_principio\\_de\\_hospitalidad\\_una\\_revision\\_conceptual\\_Dracula\\_and\\_the\\_Principle\\_of\\_Hospitality\\_A\\_Conceptual\\_Revision](https://www.researchgate.net/publication/309881297_Dracula_y_el_principio_de_hospitalidad_una_revision_conceptual_Dracula_and_the_Principle_of_Hospitality_A_Conceptual_Revision)
- Lacan, Jacques (1959). *Seminario: La ética del psicoanálisis*, Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Lacan, Jacques (1967). *Seminario: El acto analítico*, Escuela Freudiana de Buenos Aires, traducción de circulación interna.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2007). *In search of hospitality*. Oxford: Routledge.
- Lashley Conrad et al (2007). *Hospitality a Social Lens*. Amsterdam, the Netherlands: Elsevier.
- Lévinas, Emmanuel. (1961) *Totalidad e infinito. Ensayos sobre la exterioridad*. Madrid: Editorial Sígueme.
- Lynch, P., Molz, J. G., McIntosh, A., Lugosi, P., & Lashley, C. (2011). *Theorizing Hospitality*. *Hospitality & Society*, Volume 1 Number 1, pp.3-24. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/270540861\\_Theorizing\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/270540861_Theorizing_hospitality)
- Martínez Gil, Ariel (2000). *¿Cómo traduciría "host"? ¿Huésped, hospedero, hospedador, hospedante o anfitrión?* *Revista Biotecnología aplicada, Elfos Scientiae*, Vol.17, Num 4. La Habana, Cuba. Recuperado de

<https://elfosscientiae.cigb.edu.cu/PDFs/Biotecnol%20Apl/2000/17/4/264-264.pdf>

- Montandon Alain (2002). *Désirs d'hospitalité. De Homère à Kafka*, Paris: Presses Universitaires de France.
- Montandon, Alain (dir.) (2004), *Le livre de l'hospitalité, accueil de l'étranger dans l'histoire et les cultures*. Paris: Bayard.
- Nancy, Jean Luc (2006). *El Intruso*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Norval, A. J. (2004). *La industria turística*. Biblioteca Virtual eumed.net. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/ajn/ajn.htm>
- O'Gorman Kevin D. (2007). *Dimensions of hospitality: exploring ancient origins*. In: *Hospitality: A Social Lens. Advances in Tourism Research*. Oxford, Elsevier pp. 17-32. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/237437382\\_Dimensions\\_of\\_hospitality\\_exploring\\_ancient\\_origins](https://www.researchgate.net/publication/237437382_Dimensions_of_hospitality_exploring_ancient_origins)
- Osorio García, Maribel (2016). *La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. Una revisión sobre sus planteamientos teóricos*. Revista International Journal of Hospitality. Management, 2004-2013. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/316657580>
- Paz Ríos, Rómulo Carlos (2014). *Apuntes y Aproximaciones para la construcción de la historia del hospedaje en el mundo*. Academia, Universidad Científica del Sur, Turismo Sostenible y Hotelería, Perú. Recuperado de [https://www.academia.edu/7138743/APROXIMACIONES\\_A\\_LA\\_HISTORIA\\_DEL\\_HOSPEDAJE\\_EN\\_EL\\_MUNDO](https://www.academia.edu/7138743/APROXIMACIONES_A_LA_HISTORIA_DEL_HOSPEDAJE_EN_EL_MUNDO)
- Pérez Vilar, Natalia (2009). *De la Hospitalidad a la hostilidad, ruptura del lazo social*. Tramas31, México. Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/TramasMexicoDF/2009/no31/2.pdf>
- Ricoeur P. (1969), *Le conflit des interprétations, essais d'herméneutique*. Paris: aux Éditions du Seuil.
- Rodriguez Y. y Malaver M. (2009). *Evolución Histórica del Turismo*. Recuperado de <https://ehdt.wordpress.com/>
- Roelens, Natalie (2015). *La Question de l'Hospitalité*, Université de Luxembourg. Recuperado de <http://orbilu.uni.lu/handle/10993/29816/>
- Selwyn Tom (2001), *An antropology of hospitality*, in Lashley, C., & Morrison, A. (2007). In search of hospitality. Oxford: Routledge, Chapter 2. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/301135180\\_An\\_anthropology\\_of\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/301135180_An_anthropology_of_hospitality)

- Sheikhi, Ahmad Reza (2015). *Hostility, tourism*. Research Gate. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/293326956\\_Hostility\\_tourism](https://www.researchgate.net/publication/293326956_Hostility_tourism)
- Simoni, Valerio 2017. *Hosts and Guests*. Research Gate. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/318495283\\_Hosts\\_and\\_Guests](https://www.researchgate.net/publication/318495283_Hosts_and_Guests)
- Telfer Elizabeth (2000), The Philosophy of Hospitableness, in Lashley C. et Morrison A. (dir.), *In Search of Hospitality - Theoretical Perspectives and Debates*, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Touil, Saloua, Zine-Danguir, Samira et N'Goala, Gilles (2013). *Geste d'accueil ou d'hospitalité? La perception des touristes*. Université Libre de Tunis. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/303364879\\_Geste\\_d'accueil\\_ou\\_d'hospitalite\\_La\\_perception\\_des\\_touristes](https://www.researchgate.net/publication/303364879_Geste_d'accueil_ou_d'hospitalite_La_perception_des_touristes)