

La hospitalidad está cambiando la forma de hacer negocios (y puede salvarnos como humanidad)

Por décadas, la hospitalidad fue vista como un “sector” más de la economía, asociado al turismo, a los hoteles, a los restaurantes. Un espacio de sonrisas amables, buenas camas, desayunos contundentes y atención cordial. Pero hoy, algo mucho más profundo está ocurriendo: la hospitalidad está dejando de ser solo un servicio... para convertirse en una forma de hacer empresa. Y quizás, en una forma de hacer mundo.

En un entorno global cada vez más fragmentado, competitivo y automatizado, la idea de “cuidar al otro” — con presencia, generosidad y empatía— está emergiendo como un valor estratégico. No solo en la hotelería, sino en sectores tan diversos como la banca, la educación, la salud, el retail, la tecnología e incluso en las relaciones laborales.

Porque la hospitalidad no es solo dar la bienvenida. Es preguntarse con sinceridad: “¿Qué puedo hacer por ti?”
“¿Cómo puedo ayudarte hoy?”

Las empresas que entienden esto están cambiando la forma en que se relacionan con sus clientes, con sus

trabajadores y con sus comunidades. Están dejando de “servir para vender” y comienzan a vincularse para transformar.

Desde un hotel que diseña experiencias memorables en la Patagonia, hasta una clínica que entiende que la ansiedad del paciente importa tanto como su diagnóstico; desde una aerolínea que reconoce a sus pasajeros más allá del asiento, hasta un call center que escucha de verdad... la hospitalidad está dejando de ser una función, para convertirse en una filosofía.

Y es poderosa. Porque humaniza. Une. Sostiene.

En tiempos de incertidumbre global, cambio climático, desigualdades crecientes y avances tecnológicos acelerados, no basta con tener modelos de negocio eficientes o marcas visibles. Lo que necesitamos son organizaciones que practiquen la hospitalidad: capaces de cuidar, de acoger, de regenerar.

¿Y si la hospitalidad no fuera una industria, sino una respuesta evolutiva?

¿Y si aprender de los mejores hoteleros nos permitiera reconstruir confianza en todos los niveles de la sociedad?

Quizás, en un mundo donde todo parece estar diseñado para separar y competir, la hospitalidad —ese arte milenario de acoger al extraño como si fuera familia— sea el valor que nos permita sobrevivir como especie y convivir como humanidad.

¿Estás listo para hacer de la hospitalidad tu nueva forma de liderar?

Saludos y buenas ventas! rfischer@hsu.cl