



LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA FRUSTRACIÓN DE LOS CONTRATOS TURÍSTICOS

OBSERVATORIO
de DERECHO del TURISMO

Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires
Secretaría de Extensión Universitaria

Dra Monica Pezzoni

HECHOS

- PANDEMIA
- Cierre Fronteras
- Normas emergencia laboral
- ASPO

EFFECTOS

- Frustración de viajes (contratos)
- Fuerza mayor, caso fortuito

SENSACIONES

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Incertidumbre• Insatisfacción• Frustración• Impotencia• Miedo | <ul style="list-style-type: none">• Incertidumbre• Insatisfacción• Frustración• Impotencia• Miedo |
| <ul style="list-style-type: none">• Expectativa insatisfecha (ilusiones)• Motivación incumplida• Imposibilidad de viaje en otro momento | <ul style="list-style-type: none">• Perdida (laboral, medio de vida)• Posibilidad de quiebra• ¿Como seguir trabajando? |

FAMILIAS
Profesionales
del turismo

Necesidad
alimentaria (trabajo)

Fuente de empleo
directo e indirecto

Continuidad en el
negocio turístico

Desempleo
Pobreza

Deseos
frustrados

Necesidades
insatisfechas

Vacaciones soñadas

Congreso esperado

Beca

Pasantía

Festejo de 15

Luna de miel

ECOSISTEMA

PANDEMIA

Mundo

Argentina

**Agente de
viajes/prestador**

**Turista/Ser
humano**



**Agente de
viaje**



Prestadores

**Pasajero/
turista**

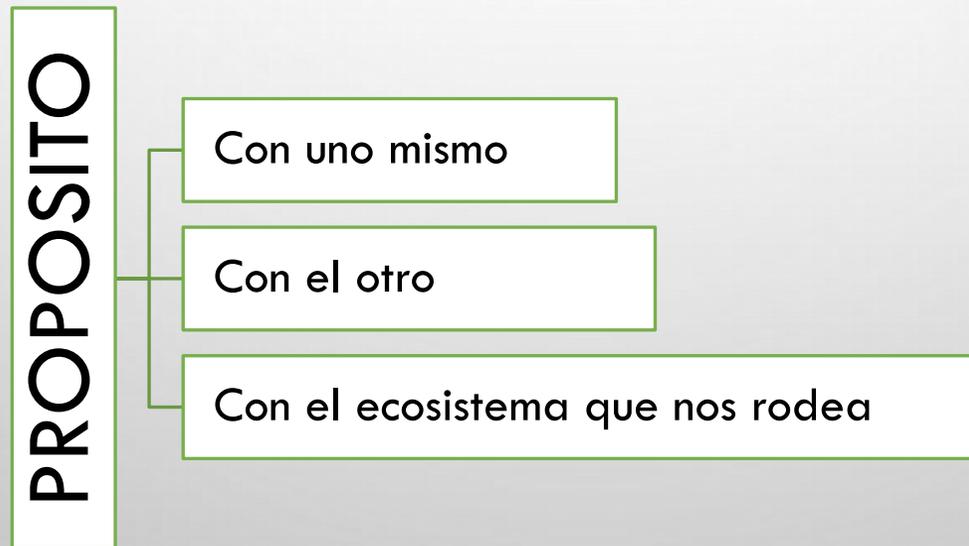


**Agente de
viaje**



PRESTADOR

CRISIS: Es un cambio brusco en las variables establecidas que una vez que se manifiestan, limitan nuestra capacidad de reacción. (J.Loidi)



Mundo VICA



Volátil

Incierto

Complejo

Ambiguo

AGILIDAD



Responder rápidamente ante las necesidades cambiantes

Plasticidad neuronal

Mentalidad ágil

Apertura participativa y reflexiva (Peter Senge).

**Zigmunt Bauman “Modernidad líquida”
Lo que sucede es lo que sucede. Que hacemos con lo
que sucede es lo que somos”**

Frente al incumplimiento ...

Pasajero/ Turista

Queja

**Reclamo
/Diálogo**

**A. Viajes/
Prestador**

Ausente

**Escucha
Comprometida**

Medios apropiados para la resolución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos

Negociación

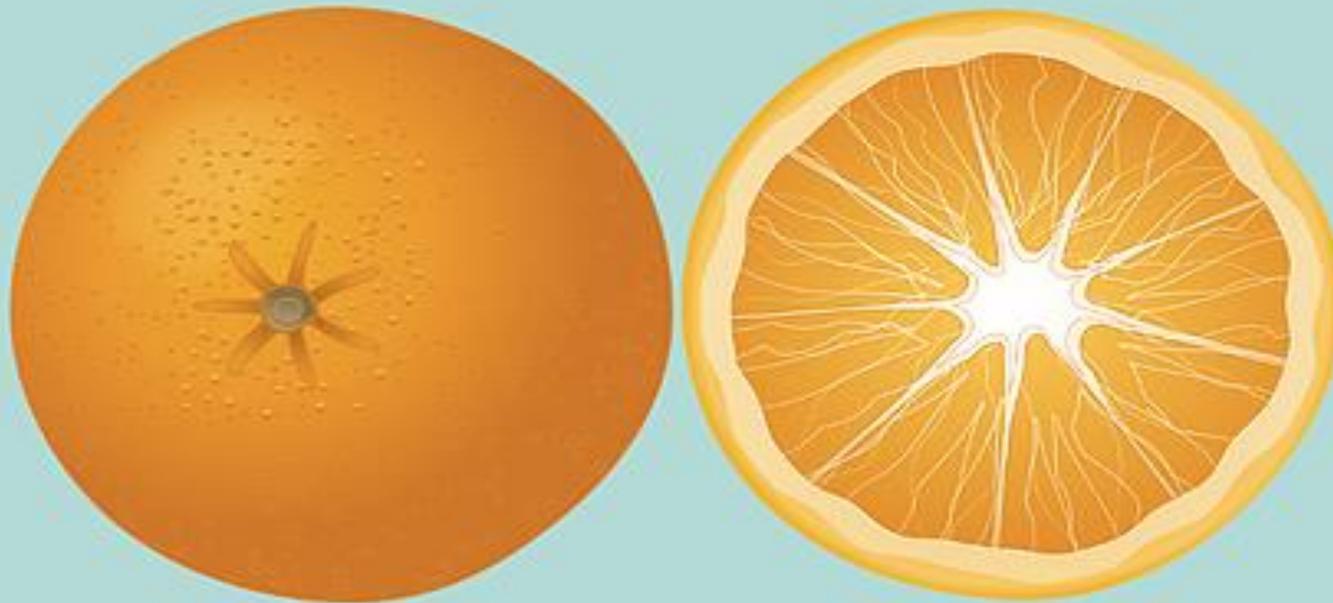
Conciliación

Mediación

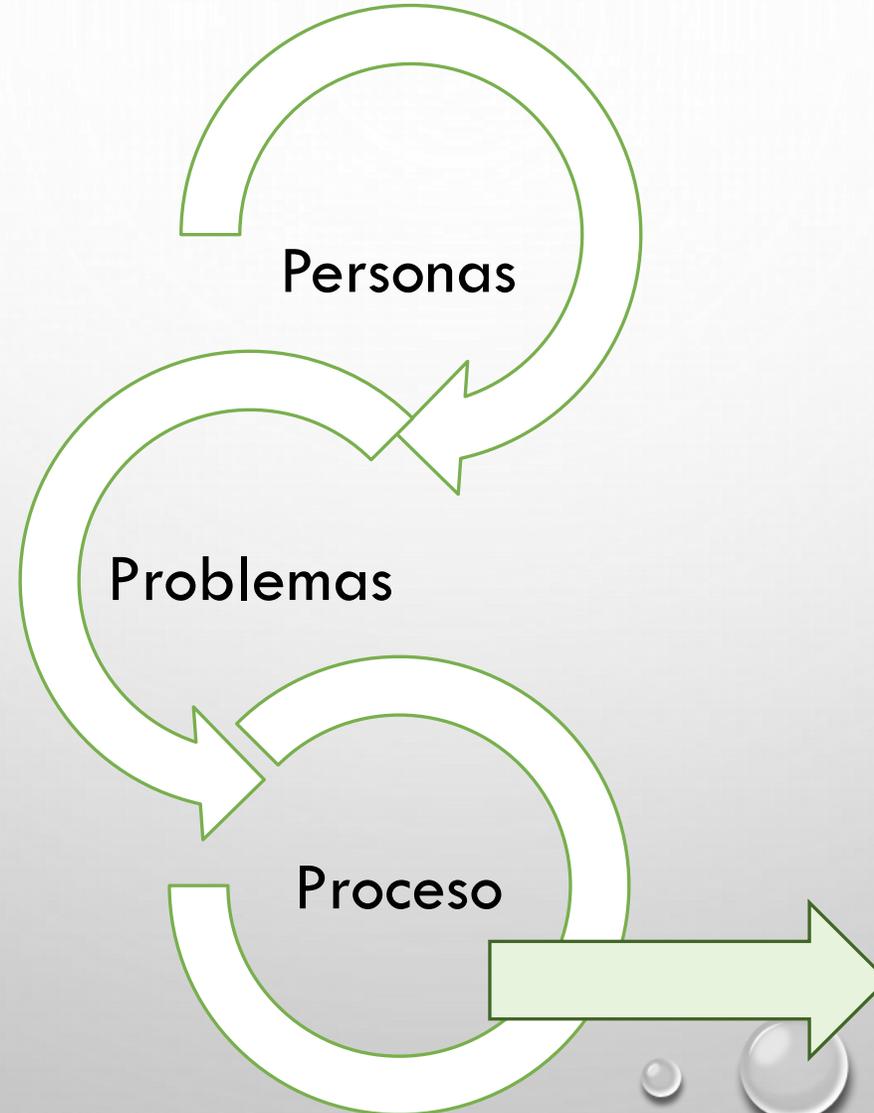
Facilitación

**Diálogo
consciente
responsable
Propósito**

Fisher y Ury



Medios apropiados de solución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos



Proceso colaborativo

DIALOGO

- ✓ **Confianza**
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Espacio relacional/conexión personal
- ✓ Ética del reconocimiento.

Dr Francisco Diez
Dra G Tapia
Dra Silvana Greco

Medios apropiados para la resolución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos

VULNERABILIDAD:

Incomodidad de sentir
expuestas nuestras necesidades

RESPONSABILIDAD: Elección
personal. Compromiso frente al
ecosistema.

Etica: Conducta en la que nos movemos dentro de nuestras
ambiciones pero en el cuidado y la consciencia de no dañar al
otro y por ende al entorno (Dra Silvana Greco)

Cuando abrimos la boca
para describir lo que vemos,
en realidad nos describimos
a nosotros mismos, a nuestras
percepciones, a nuestros
paradigmas (Stephen Covey)

No vemos al mundo
como es, sino como
somos (Talmud)



“Los 7 hábitos de la
gente altamente
efectiva”.
Stephen Covey

Medios apropiados para la resolución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos



Verbal 7%
Para verbal 38%
No verbal 55%



Fred Koffman: "Liderazgo consciente"
Capacidad de estar atentos a nuestro mundo interior y al que nos rodea, alcanzar objetivos sin dejar a un lado nuestros valores.

Fred Koffman, "La empresa consciente"

Medios apropiados para la resolución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos

“Nuestra mayor libertad humana es ... que siempre estamos libres de elegir nuestros pensamientos” Viktor Frankl (El hombre en busca de sentido)

“Ser tolerante no significa que compartas la creencia de otra persona. Significa que reconoces el derecho de otro a creer y obedecer su propia conciencia.” V. Frankl



Medios apropiados para la resolución de conflictos ante la frustración de los contratos turísticos



Ser responsable (si mismo/el otro/ el ecosistema)

Propósito/ Ikigai

Pensamiento sistémico (Peter Senge- La quinta disciplina)

Escuchar – Preguntar – Relación – Satisfacer necesidades básicas

Construir propuesta de valor. Coherencia

Colaboración recíproca
Renegociar los contratos turísticos frustrados



“No soy lo que me ha pasado, soy lo que decido ser” - Carl Jung

Los niños, niñas y jóvenes se van a transformar con nosotros, con los mayores, con los que conviven, según sea esa convivencia. **El futuro de la humanidad no son los niños, somos los mayores con los que se transforman en la convivencia**
Maturana, 2017



MUCHAS GRACIAS

OBSERVATORIO
de DERECHO del TURISMO

Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires
Secretaría de Extensión Universitaria

