

## **EL CASO DE UNITED AIRLINES:** **¿QUÉ PODEMOS APRENDER DE ESTO PARA LOS NEGOCIOS?**

Acus Consultores // Alberto Calva  
acalva@acus.com.mx // Twitter: @acalva  
11 de abril de 2017

### **LOS HECHOS**

“Un pasajero fue arrastrado fuera del avión, ensangrentado y gritando, por autoridades del Aeropuerto Internacional de O’Hare en Chicago el domingo (9 de abril de 2017) cuando se rehusó a dejar su asiento en el vuelo de United (UAL) a Louisville, Kentucky. La aerolínea necesitaba liberar asientos para transportar a miembros de otra tripulación de la compañía”.

“El lunes, videos del incidente con el pasajero empezaron a ser virales”.

Fuente: CNN Money.com (<http://money.cnn.com/2017/04/11/news/companies/united-48-hours-passenger/index.html?iid=EL>)

¿Qué podemos aprender de esto para los negocios?

### **NO OLVIDEMOS LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LIBRE MERCADO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA**

De acuerdo con las reglas básicas de libre mercado, siempre hay un precio que equilibra a la oferta con la demanda. De acuerdo con la teoría de libre mercado, United debería haber seguido ofreciendo un precio más alto hasta que alguien decida bajarse del avión: ¿\$1,000? ¿\$1,500? ¿\$2,000? Yo me habría bajado por \$2,000.

Cuando me ha tocado a mí este caso en algún vuelo, siempre ha habido personas dispuestas a bajarse por menos dinero de lo que yo tengo en mente. En este caso, el problema es que alguien que no entiende las reglas básicas de la economía tomó una decisión. Una decisión que al final costará millones a United Airlines, en lugar de, probablemente, sólo \$2,000.

### **LA TOMA DE DECISIONES DE UN EMPLEADO Y EL PRECIO DE LA ACCIÓN**

El precio de apertura de la acción de United Continental Holdings (UAL) el martes 11 de abril de 2017 fue \$71.52 USD. Para las 11:05 am el precio había caído a \$68.44 USD, esto es, -4.3%. Cerró el día a las 4:00 pm en \$70.71 USD, esto es, -1.13%. El valor de mercado de la compañía (*market cap*) es aproximadamente \$22.25 miles de millones de USD. Esto es, una pérdida de 4.3% es aproximadamente un valor de \$957 millones de USD, y una pérdida de 1.13% es una pérdida aproximada de \$251 millones de USD.

¿Aún creen los empleados que sus decisiones y acciones no afectan a la compañía que los emplea?

< F I N >

---

Alberto Calva  
1 de 3

Acus Consulting  
www.AcusConsulting.com

Acerca de Acus Consultores. Esta firma apoya a empresas, organizaciones y entidades gubernamentales en el análisis financiero y estratégico, evaluación de proyectos de inversión, desarrollo de modelos financieros, valuación de empresas en marcha, planeación financiera, análisis de riesgos y toma de decisiones. Acus Consultores lleva a cabo proyectos de consultoría e imparte seminarios y talleres de finanzas para capacitación de ejecutivos. Tiene oficinas en Ciudad de México y en Toronto.

Acerca de Alberto Calva. Su especialidad son las finanzas y la economía. Ha sido un consultor de empresas por más de 20 años. Ha impartido seminarios y cursos en 8 países diferentes habiendo capacitado a alrededor de 10,000 ejecutivos y empresarios provenientes de 20 países distintos. Tiene una mezcla de fuerte formación académica, experiencia práctica, empresario, y miembro de consejos. Tiene una licenciatura en ingeniería industrial, maestría en economía y maestría en administración (MBA) con especialidad en finanzas.

Acerca de este reporte. Preparamos varios reportes cada mes sobre temas de finanzas, economía y negocios. Estos reportes se envían de forma gratuita a nuestra base de datos de clientes y amigos. Preparamos y enviamos reportes desde hace 20 años. Enviamos cada reporte a alrededor de 16,000 personas.

Ni Acus Consultores ni Alberto Calva se hacen responsables por las decisiones que se tomen con base en la información y comentarios aquí presentados, ni por la exactitud de las cifras.

| [Alberto Calva](#) | [acalva@acus.com.mx](mailto:acalva@acus.com.mx) | [acalva@acusconsulting.com](mailto:acalva@acusconsulting.com) |  
| Cell & WhatsApp +52-1-555-402-6996 & +1-416-824-1924 |