

## **United Airlines: aterrizado**

En 2017 la aerolínea United Airlines retiró a fuerza a el pasajero David Dao del vuelo 3411. La aerolínea decidió echar a cuatro pasajeros del vuelo para que cuatro empleados de United pudieran llegar a su punto de conexión para trabajar en otro vuelo. La aerolínea ofreció una recompensa de \$800 y un asiento en uno de los vuelos del día siguiente. Pero nadie aceptó la oferta. Fue entonces que cuatro pasajeros fueron escogidos por la aerolínea sin poder decidir si querían bajarse del vuelo o no. El cuatro pasajero, Dao, se negó a salir del avión, explicando que era médico y tenía que atender a sus clientes en su destino el próximo día. Los empleados de United llamaron a los agentes de seguridad del aeropuerto quienes sacaron a Dao a la fuerza. Al sacarlo, Dao se dio en la cara contra los reposabrazos del asiento, y lo arrastraron por el suelo mientras sangraba del rostro. Los demás pasajeros grabaron la escena en sus celulares y compartieron los videos en las redes, provocando una indignación generalizada contra United.

Legalmente, las aerolíneas tienen el derecho de retirar a clientes aún si han pagado el pasaje. Al comprar un boleto de un vuelo, el cliente está concordando con las normas y condiciones de los servicios proveídos por la aerolínea. Los reglamentos de abordaje de United, por ejemplo, sostienen que “si los pasajes de un vuelo se sobrevenden, uno no podrá ser negado el abordaje contra su voluntad hasta que le pide United Airlines o el personal de otra compañía de transportes que rinda voluntariamente su reservación a cambio de una recompensa de ser determinada por United Airlines. Si no hay suficientes pasajeros que voluntariamente rinden sus reservaciones, se puede negar el abordaje a otros pasajeros de moda involuntaria de acuerdo con las prioridades de abordaje de United Airlines.” Sin embargo, la retirada involuntaria de pasajeros es algo raro. A finales de los 1990, la proporción de pasajeros a quienes negaron el abordaje era aproximadamente 1 en cada 500. En 2016 esa proporción se redujo a aproximadamente 1 en cada 1.000; la cantidad de pasajeros a quienes negaron el abordaje de manera *involuntaria* era aproximadamente 6 de 100.000.

Los empleados del vuelo 3411 siguieron el protocolo. Explicaron las circunstancias a Dao antes de haberlo sacado del avión, y siguiendo los procedimientos del Departamento de Transportes llamaron a los agentes de seguridad del aeropuerto. Un pasajero en el vuelo notó que los dos agentes de seguridad le pidieron a Dao que saliera con calma antes de que un tercer agente se digirió hacia Dao de manera agresiva.

Luego que fue retirado, los cuatro empleados de United tomaron los asientos desocupados. El pasajero Tyler Bridge reportó que el público abuchó a los empleados, “La gente dijo que deberían estar avergonzados de trabajar por esta compañía.” En los días siguientes, algunos clientes de United cotaron en pedazos sus tarjetas de crédito de marca United y subieron imágenes de los trozos de las tarjetas a las redes. Las acciones de la



compañía cayeron tras noticias de la retirada violenta de Dao, las pérdidas alcanzado hasta \$1 billón en valores. Dos de los agentes de seguridad fueron despedidos.

En un memorándum interno dirigido a los empleados en respuesta al incidente, el Director Ejecutivo de United Óscar Muñoz dijo que, “nuestros empleados siguieron los procedimientos establecidos para ocuparse de este tipo de situación,” añadió que, “Quiero comendarle [al cliente] por continuar de ir más allá al asegurar que gestionamos adecuadamente los vuelos... sin embargo, pienso que sí hay lecciones en esta experiencia de las cuales podemos aprender, y seguimos analizando las circunstancias bajo las cuales ocurrió este incidente.” Muñoz prometió una revisión completa de la política de la compañía.

Andrew Gilman, Presidente Ejecutivo de la firma de comunicaciones CommCore Consulting Group reflejó sobre el daño que este incidente pudiera haber tenido para los empleados y pasajeros de United. Para los empleados, “Ya es un trabajo bastante difícil – alto estrés, las personas agobiadas, los retrasos – y ahora la gente se ha vuelto sospechoso de ellos (los empleados).” Para los pasajeros, “desgraciadamente [United] inquietó las muchas certidumbres de las cuales depende la gente... la gran cuestión es una de confianza.”

**Conceptos:** Derechos legales y responsabilidades, y obediencia a la autoridad

**Perspicacia ética:**

Tanto para razones éticas como para las prácticas, tener el derecho legal de hacer algo no quiere decir que sea éticamente apropiada. Muchas veces los derechos legales y éticos se superponen, pero no del todo. United Airlines pudo haber tenido el derecho legal de retirar a los pasajeros de sus aviones bajo ciertas circunstancias. Pero tener ese derecho no necesariamente hace que tal acción sea éticamente permisible en el caso del pasajero David Dao.

Es más, mientras que los empleados de United y los agentes de seguridad del aeropuerto pudieron haber estado siguiendo el protocolo, su obediencia a la autoridad resultó en el daño físico de Dao al ser retirado a fuerzas. Cedieron su juicio ético independiente a favor del seguimiento de los órdenes. Sus acciones provocaron una indignación contra la compañía, perjudicaron las relaciones públicas de United y motivaron un debate sobre el tratamiento ético y legal de los pasajeros en aerolíneas.

**Preguntas para la discusión:**

1. ¿Parece que los empleados de United Airlines actuaron de forma consistente con los derechos legales de la compañía? ¿Por qué o por qué no?
2. Aunque los empleados de United Airlines actuaron de acuerdo con los derechos legal de la compañía, ¿actuaron éticamente? ¿por qué o por qué no?
3. Según las normas y condiciones de los servicios de la aerolínea, United tenía el derecho de retirar a los pasajeros del vuelo, pero Dao no cooperó con las peticiones de la tripulación del vuelo antes de que llamaron a los agentes de seguridad del aeropuerto para sacarlo. ¿Piensas

- que fue éticamente permisible que Dao negase a aceptar las peticiones de la tripulación que saliese del avión? ¿Por qué o por qué no?
4. ¿De qué modo afectó la autoridad a cada parte involucrada en esta situación? Explica tu razonamiento desde la perspectiva de la tripulación de United, desde la perspectiva de los cuatro empleados que ocuparon los asientos vaciados, y desde la perspectiva de los agentes de seguridad del aeropuerto.
  5. ¿Cómo podrían haber ejercido las varias partes involucradas el juicio ético independiente y cómo podrían haber hecho frente a la autoridad en esta situación? ¿Cuáles crees que hubieran sido las consecuencias de haber hecho frente a la autoridad para cada parte involucrada? Explica tu razonamiento desde la perspectiva de la tripulación de United, desde la perspectiva de los cuatro empleados que ocuparon los asientos vaciados, y desde la perspectiva de los agentes de seguridad del aeropuerto.
  6. ¿Cuáles sesgos, presiones, u otros factores podrían haber afectado la manera en que la tripulación del vuelo de United y los agentes de seguridad interactuaron con Dao? ¿Por qué crees que la situación se intensificó de tal forma?
  7. ¿Te parece que la culpa cae en United Airlines o en los agentes de seguridad del aeropuerto? Si crees que la culpa se cae sobre esta última parte, ¿se exonera United Airlines? ¿Crees que fue injusto la forma en que United Airlines fue difamada? ¿Por qué o por qué no? ¿Qué pudo haber hecho United para evitar, prevenir, o mejorar el comportamiento erróneo de los agentes de seguridad?
  8. Según Óscar Muñoz, los empleados de United “siguieron los procedimientos establecidos.” ¿Tiene un efecto sobre la responsabilidad moral de un/una empleado/a la posición que ocupa ese/a empleado/a en la jerarquía de la compañía? ¿Por qué o por qué no?
  9. ¿Cómo podrían atender a sus obligaciones las tripulaciones de vuelos o los agentes de seguridad del aeropuerto en situaciones como esta de forma que asegure el tratamiento justo de los pasajeros y sin causarles ningún tipo de daño? Explica.

**Bibliografía:**

Un pasajero de United Airlines es arrastrado hasta echarlo de un vuelo sobrevendido  
<https://www.nytimes.com/2017/04/10/business/united-flight-passenger-dragged.html>

Se provoca la indignación la retirada a fuerzas a un pasajero de un vuelo sobrevendido  
<http://www.cnn.com/2017/04/11/travel/united-customer-dragged-off-overbooked-flight/index.html>

El escándalo profundo detrás del video brutal del vuelo de United  
<https://www.theatlantic.com/business/archive/2017/04/united-video-scandal-law/522552/>

El incidente de United Airlines: ¿por qué salió tan mal?  
<http://www.bbc.com/news/world-us-canada-39556910>

El tratamiento de David Dao por United Airlines es una lección en la economía de los viajes aéreos

<http://www.independent.co.uk/voices/united-airlines-david-dao-lesson-in-the-economics-of-air-travel-a7685921.html>

El Director Ejecutivo pide disculpas por el ‘evento horroroso’, prometa un revisión de la política luego que un pasajero fue sacado de un avión de manera violenta

[https://www.washingtonpost.com/news/dr-gridlock/wp/2017/04/11/amid-pr-fiasco-over-dragged-passenger-united-ceo-defends-his-crew/?utm\\_term=.1426ef8b2245](https://www.washingtonpost.com/news/dr-gridlock/wp/2017/04/11/amid-pr-fiasco-over-dragged-passenger-united-ceo-defends-his-crew/?utm_term=.1426ef8b2245)

Despiden a los agentes que arrastraron a David Dao hasta sacarlo de un vuelo de United Airlines

<http://www.ibtimes.com/officers-who-dragged-david-dao-united-airlines-flight-are-fired-2602777>