

American Airlines: El desajuste de plantilla que le está costando millones

Irene Campos García, *Universidad Rey Juan Carlos*

American Airlines es una aerolínea estadounidense que opera vuelos en América del Norte, Caribe, América del Sur, Europa y Asia. Gracias a su fusión con US Airways es, desde 2013, la aerolínea más grande del mundo por tamaño de flota —casi 900 aviones— y volumen de pasajeros.

La pandemia COVID-19 ha supuesto una drástica reducción de empleo en casi todas las industrias. No obstante, durante los primeros meses de crisis los trabajadores de las aerolíneas quedaron en gran medida al margen de las pérdidas de empleo gracias a la ley federal CARES, la cual ofreció ayudas de miles de millones de dólares en fondos de rescate al sector a cambio de no eliminar puestos —específicamente, American Airlines recibió casi mil millones de dólares para hacer frente al pago de salarios de los empleados. La finalización de tal acuerdo, fechado para octubre de 2020, dio paso a una ola de recortes de plantilla que, en el caso de American Airlines, supuso en el cuarto trimestre de 2020 el despido masivo de 19.000 trabajadores (principalmente, tripulantes de cabina de pasajeros, servicio de flota, mantenimiento, servicio de pasajeros y pilotos), puesto que por entonces la compañía operaba solo una cuarta parte de los vuelos, con una ocupación media del 55%. Frente a los 1.600 millones de beneficio que obtuvo en 2019, la aerolínea cerró 2020 con el hundimiento del 62% de los ingresos y unas pérdidas de 8.885 millones de dólares.

Los despidos, junto con los programas voluntarios de licencias y salidas anticipadas que American Airlines lanzó a principios de 2021, han reducido su plantilla en un 30% (de aproximadamente 130.000 trabajadores en 2019 a 90.000 a finales de 2021). Y tal reducción le está pasando factura: ya en los meses de junio, julio y agosto de 2021, ante el incremento de la demanda de vuelos y la escasez de mano de obra para atender dicha demanda, pidió trabajadores voluntarios para ampliar sus turnos de trabajo. La medida resultó insuficiente y las consecuencias se han extendido en el tiempo, con la consiguiente

cancelación de cientos de vuelos y unas pérdidas netas de 1.061 millones de dólares durante los nueve primeros meses de 2021.

Fuentes de información utilizadas

- https://www.hosteltur.com/145025_la-escasez-de-personal-obliga-a-american-airlines-a-cancelar-vuelos.html [Fecha de consulta: 23/06/2021].
- <https://www.france24.com/es/minuto-a-minuto/20210204-american-airlines-advierte-sobre-13-000-despidos-en-ausencia-de-ayuda-oficial> [Fecha de consulta: 04/02/2021].
- https://www.hosteltur.com/147447_american-airlines-cierra-el-mejor-trimestre-desde-el-inicio-de-la-pandemia.html [Fecha de consulta: 22/10/2021].

Fecha del caso: noviembre, 2021.

Palabras clave: planificación de recursos humanos, demanda de personal, desajuste de plantilla.

Preguntas sobre el caso

1. Además de las pérdidas económicas ocasionadas por la cancelación de vuelos, ¿qué otras desventajas se asocian a una ineficiente planificación de recursos humanos?
2. ¿Qué otras medidas podría haber contemplado American Airlines para corregir el defecto en la oferta de personal durante los meses de junio, julio y agosto?
3. ¿Qué aspectos debería contemplar la aerolínea en adelante para elaborar un buen plan de recursos humanos y evitar los desequilibrios? ¿Cómo se podría evaluar la adecuación y efectividad de dicho plan?

Agradecimientos: Este caso ha sido elaborado en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.