



U2*

Una tarde de marzo de 2005, Paul McGuinness, administrador general (manager) de U2 se encontraba revisando los reportes sobre las quejas más recientes de los fanáticos, además de las críticas de varias revistas con respecto a las preventas para el club de aficionados de los boletos de la próxima gira por Europa y Norteamérica. Los resultados de dichos reportes fueron tan preocupantes, que decidió llamar a una junta inmediata tanto al grupo como a los principales colaboradores que conforman el equipo de apoyo, en el hotel en Rosarito, Baja California, México, donde el grupo se encontraba ensayando para la gira Vertigo Tour.

El primero en llegar fue Larry Mullen, baterista de U2 y el más conservador y entrometido en las decisiones administrativas del grupo. Le siguieron The Edge (guitarrista) y Adam Clayton (bajista y quien fuera el primer manager del grupo); finalmente llegó Bono (vocalista del grupo), que recientemente aparece más en la televisión por sus actividades altruistas que por las musicales. Bono ha sido nominado varias veces al Premio Nobel de la Paz y nombrado persona del año por la revista Time (Assayas, 2005).

El grupo estaba un poco nervioso ya que el 28 de marzo iniciarían su gira en San Diego. Las 27 fechas en Estados Unidos y las 32 en Europa se encontraban totalmente agotadas.

Durante enero de 2005, se habían suscitado una serie de problemas que de no ser atendidos, podrían convertirse en el futuro en un verdadero dolor de cabeza para U2. Entre los problemas más relevantes se encontraban los siguientes:

- a) múltiples quejas por parte de sus fanáticos en torno a problemas con las preventas para sus conciertos a través de la suscripción en U2.com,
- b) aumentos excesivos en los precios de los boletos,
- c) cancelación de la revista de la banda.

Al estar ya todos reunidos, Paul comenzó la junta diciendo: “U2 es una marca como todas las demás y el mal manejo de nuestro programa de lealtad podría habernos afectado.

*Caso didáctico elaborado por Carlos Mondragón, Profesor de l Departamento Académico de Administración del ITAM y Efraín Ochoa, asistente, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright ©2011 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628-4000 ext. 3400. Versión: Octubre de 2011