



CASE STUDY: UNITEDHEALTH GROUP y Cuatro Reglas de RI No Cumplidas

Por [Maria Barona](#) y [Lizette Chang](#) de [IDEAL Advisors LLC](#)

UnitedHealth Group (NYSE: UNH) está pasando por una pesadilla en relaciones públicas después del trágico asesinato de su CEO Brian Thompson terminando su *Investor Day* el 3 de diciembre de 2024. Esto atrajo la atención mundial después de décadas de resentimiento público y de recortes de UNH en la atención a la salud, transformando a UNH en una de las compañías más grandes del mundo, pero también una de las más odiadas.



Enfoquémonos en los temas de RI:

En la demanda interpuesta¹ por inversionistas el 12 de mayo 2025, se expone que “por años, UNH tuvo la estrategia corporativa de negar cobertura médica (a sus pacientes) para incrementar sus utilidades”. En otras palabras, al alterar su estrategia para uso administrativo², la compañía limitaría los beneficios de cobertura a sus pacientes, algunas veces en contra de las recomendaciones médicas y esto permitiría maximizar sus ganancias.

A mayores ingresos = un precio de la acción más fuerte
= inversionistas felices

Sin embargo, muchos creen que **debido al escrutinio público y a la negatividad de la prensa relacionada con el asesinato, UNH no pudo continuar con “sus**

¹ <https://www.yourbasin.com/business/press-releases/globenewswire/9453433/unitedhealth-group-unh-shares-crater-again-on-wsj-report-of-doj-criminal-investigation-securities-class-action-pending-hagens-berman/>

² Las negativas en las coberturas médicas son llamadas el “uso administrativo”. Muchos analistas creen que estas negativas no le permitieron a la compañía tener las cifras del *guidance* agresivo que usualmente alcanzaba.

agresivas tácticas anti-consumo que necesitaba para alcanzar sus metas de resultados”³. Por lo tanto, a principios del 2025, UNH fue forzado a dar un *guidance*, luego suspendió ese *guidance* indefinidamente, despidió a su Director General Andrew Witty, todo esto durante el corto periodo del 17 de abril al 13 de mayo del 2025.

Este Newsletter de “Conversaciones IDEAL” por IDEAL Advisors analiza la situación de UnitedHealth Group y comenta los errores puntualizando cómo un Programa de RI proactivo puede ayudar a las compañías a sobrellevar temas fuera de su control en tiempos difíciles.

Principales Eventos de 2024/2025:

Fecha	Evento	Precio de la Acción
Diciembre 3	Anuncio del <i>guidance</i> 2025	\$605.23
Diciembre 4	Asesinato del Sr. Thompson	\$610.79
Enero 16	Confirmación de <i>guidance</i> 2025	\$509.76
Abril 17	Baja de 10% en las expectativas anunciado en la conferencia telefónica del 1T25	\$454.11
Mayo 13	Anuncia la salida del CEO Andrew Witty; se suspende el <i>guidance</i> indefinidamente	\$311.38
Mayo 16-17	Compra de UNH \$25 millones en acciones de UNH por <i>insiders</i> de la empresa	\$315.89 (Mayo 19)

Este es un caso complicado. UNH tiene una historia llena de escándalo, fraude y pruebas gubernamentales. Sin embargo, UNH es también una de las diez empresas más grandes del mundo y un jugador clave en el sector salud en Estados Unidos. Por tanto, se esperaba que sus movimientos fueran precisos en RI y en actividades de relaciones públicas con el mercado. A continuación, se muestra lo que pensamos debieron haber hecho mejor...

³ <https://www.nbcnews.com/business/business-news/unitedhealthcare-sued-shareholders-reaction-ceos-killing-rcna205550>

Cuatro Reglas de RI que se rompieron

1. Fallaron al manejar las expectativas del mercado

Hubo un sinnúmero de temas que surgieron en UNH en los meses y años anteriores al asesinato. UNH ha estado presionado por el gobierno de EU, lo cual ha sido demostrado por el Departamento de Justicia en cuanto a los altos costos del servicio médico, particularmente de los pacientes del *Medicare Advantage*.

En la conferencia del primer trimestre en mayo, el CFO John Rex culpó a *Medicare Advantage* por unos resultados débiles mencionando que “las personas de la tercera edad habían solicitado más servicios médicos que los planeados”.

Será que la compañía dependió de una sola parte del negocio; ¿es decir de *Medicare Advantage*? Y entonces, cuando esta división tuvo problemas, ¿pareciera que no tenían un plan para compensarlo? Y lo peor, fallaron en prepararse para lo que venía y no compartieron detalles de la dinámica cambiante con los inversionistas. Las demandas hacen alusión a esto y a muchas otras cosas.

El problema: La administración y el equipo interno de RI saben lo que vendrá en términos de resultados financieros y operativos. Aunque el mercado pueda ser muy racional y tener información de la industria para hacer pronósticos y proyecciones, los inversionistas y los analistas de *sell side* no pueden ver cómo funciona el interior de la compañía, a menos que estén especialmente informados. El manejar expectativas de mercado es un componente muy importante para tener un programa sano de relación con inversionistas, ya que es la base para la confianza y la credibilidad.

Mejores prácticas de RI: Le pasa a cualquier compañía. Un día los resultados son sobresalientes y el horizonte es claro y sin problemas. De repente, los factores macro o la industria cambia y los retos se acumulan. *Es importante, adelantarse a los retos y discutir los pasos que la compañía tomará para enfrentarlos, a priori a un problema mayor que podría acabar con la mitad del valor de mercado de la compañía.* En nuestra opinión, la política de dividendos y los pronósticos se debieran de haber reevaluado una vez que los costos de UNH alcanzaron su límite.

2. El guidance fue muy ambicioso y no pudieron cumplirlo

Este es el caso clásico de una compañía que se pone ***expectativas altas de resultados para apaciguar el hambre interminable de los inversionistas***. Desafortunadamente si los resultados no alcanzan las expectativas, es decir si el *guidance* o las proyecciones no están sustentadas, la compañía no podrá lograrlos en el largo plazo.

El problema: El *guidance* es un doble juego. Por un lado, las compañías se sienten presionadas en dar a los analistas el *guidance* que necesitan. Y si no lo hacen, se dice que los analistas “harán sus propios cálculos” que pueden o no estar correctos y esto podría afectar el precio de las acciones.

Por otro lado, si la compañía les ofrece un *guidance*, tendrá que publicarlo indefinidamente. Esto crea una dependencia al *guidance* cada trimestre, y muchas compañías prefieren evitarlo. Distrae la atención de la operación del negocio en el largo plazo y se enfoca en el *guidance* de corto plazo con el fin de llenar las expectativas del mercado. Pensamos que se puede caer en la trampa.

Mejores prácticas de RI: Tristemente no hay una respuesta fácil en cuanto a esto. En algunos sectores, el *guidance* es algo esperado y no se puede evitar. Sin embargo, siempre recomendaremos que es necesario comunicar inmediatamente algún cambio de estrategia, alguna dinámica de mercado o cualquier cambio de expectativa. Si, el precio de la acción se verá afectado; pero estamos seguras de que el impacto en el valor de mercado será menor si la situación se aborda en un principio.

3. Sorprendieron al mercado

El **3 de diciembre de 2024**, un día después del asesinato, UNH emitió un *guidance* que incluía utilidades de \$28.15 a \$28.65 por acción y una utilidad neta ajustada de \$29.50 a \$30.00 por acción. Luego, en menos de un mes, el **16 de enero de 2025**, confirmó ese mismo *guidance*.

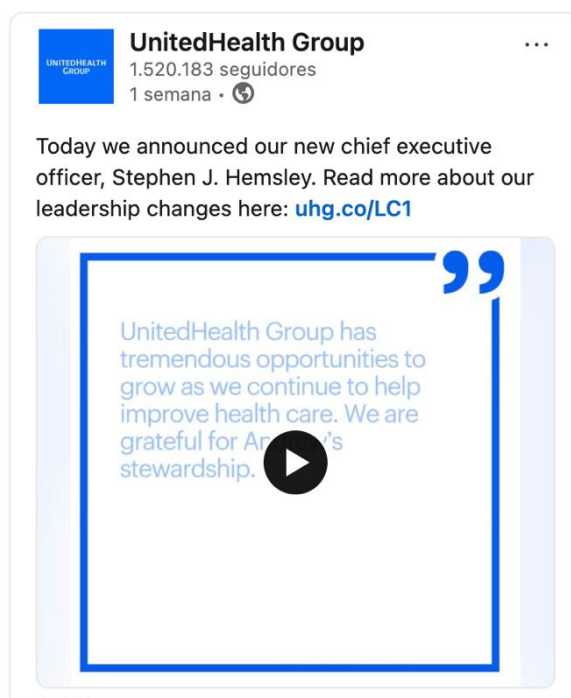
Los inversionistas se preguntan ahora como es que tres meses después, el **17 de abril de 2025**, UNH reduce su *guidance* en 10% (mencionando que el incremento de costos no esperado en sus planes de Medicare privados) ocasionaron un 20% de caída en el precio de su acción.

El problema: El hecho de que UHG confirmara su *guidance*, luego lo recortara y finalmente lo suspendiera conlleva a la pregunta “¿Será que el *management* tenía el control sobre los retos fundamentales del negocio?” o ¿será que estaban planeando cambiar la estrategia corporativa sobre las autorizaciones de los pacientes sin que el mercado lo supiera?

Mejores prácticas RI: El *guidance* puede ser un ardid, las compañías deben considerar los riesgos antes de asumir ese compromiso. *Si la compañía se compromete a emitir un guidance y publica rangos anuales o de mayor largo plazo, asegúrate que esos números están sustentados y deben estar preparados para actualizar esas cifras basadas en explicaciones bien pensadas.* En el caso de UHG, cuando UNH suspendió el *guidance* después de reportar un 1T25 débil, afectó su credibilidad. Parecía que eran incapaces de administrar esa enorme compañía y peor aún, *daba la impresión de que estaban escondiendo algo.*

4. Debieran Explicar las Razones del Cambio de Management

Dadas las circunstancias, no fue sorpresa que el CEO Andrew Witty, renunciara o fuera cesado por el Consejo. Lo que sorprendió al mercado fue tal vez el momento en que sucedió esto y la falta de transparencia en el mensaje del anuncio. La explicación de la salida de Witty mencionando que fue “por razones personales” simplemente no es suficiente para un inversionista sofisticado. El hecho de que su salida se diera solamente 5 meses posteriores al asesinato, con la revisión y suspensión del *guidance* y el regreso del antiguo CEO⁴ deja entre ver que existieron muchos temas tras bambalinas que no eran claros para el público.



El problema: El *management* manejó muy pobremente la transición de su CEO. Este es sólo uno de sus desaciertos, que debieron haberse manejado

⁴ Witty fue reemplazado por Stephen J. Hemsley, quien fue CEO de la compañía de 2006 a 2017.

impecablemente y que lo hicieron tan mal. El Sr. Helmsley comentó el 13 de mayo de 2025 en la conferencia telefónica, “muchos de los problemas que se presentan en el camino para alcanzar nuestras metas, están en nuestro control”. En otras palabras, había muchos factores fuera de su control, como el incremento de costos afectando las utilidades y la presión del gobierno; sin embargo, el manejo de la transición del CEO estaba totalmente en su control y no supieron manejarlo.

Mejores prácticas de RI: Empecemos por quitar “por razones personales” y ofrezcamos una explicación clara y amable del regreso del Sr. Helmsley, que es lo que la compañía necesita; aunado a la falta de transparencia en el paquete de salida del Sr. Witty. Después de evaporar billones de dólares en el valor de mercado en tan sólo unos días, el mercado merece una explicación más honesta y con una explicación más completa incluyendo sus errores, además de los detalles de cómo el Sr. Helmsley pretendería restaurar el orden. *Todos los accionistas merecen saber más detalle del porqué la transición de este CEO es la decisión correcta.*

Conclusiones

Asesinato, demandas, deterioro de la capitalización de mercado...esto no ocurre diario en una compañía, afortunadamente. Pero las conclusiones en este caso de estudio pueden resumirse a esto: ***el procurar la confianza y la credibilidad de largo plazo de la compañía con la comunidad inversionista son mucho más valiosas y duraderas que el establecer metas inmediatas de guidance.***

PERMÍTENOS AYUDARTE
MANEJO DE EXPECTATIVAS / CREDIBILIDAD / COMUNICAR EL
MENSAJE DE TU EMPRESA
www.idealadvisorsllc.com

¿Cómo te podemos ayudar?

En Nueva York

María Barona

1.917.797.0062

maria@idealadvisorsllc.com

Melanie Carpenter

1.917.797.7600

melanie@idealadvisorsllc.com

En México

Lizette Chang

52.81.1778.5926

lizette@idealadvisorsllc.com

