

## MODELO DE CASO:

### El Caso: TYLENOL

La empresa Johnson & Jonson, fabrica Tylenol, la aspirina de mayor venta en EEUU. En 1982, 7 personas murieron como consecuencia de haber ingerido Tylenol, las cápsulas estaban adulteradas con un veneno mortal: Cianuro.

La compañía se enfrentò con un dilema ètico entre la defensa de los consumidores y la de sus socios accionistas.

Si se escudaba entre los hechos no eran responsabilidad de la compañía, ahorraba mucho dinero: cumplía con la regla de proteger a los accionistas a costa de los clientes. Si se hacía responsable del problema, aunque legalmente no lo fuera ( se pensaba que habían sido envenenadas fuera de la empresa), protegían la imagen: cumplía con la regla de cuidar a los clientes a costa de proteger los ingresos de la organización y por ende a los accionistas.

Retirar la partida del mercado significaba para la empresa : u\$s 50.000.000.

La situación generò una crisis sin fundamento para la organización. James E. Burke, CEPO (Chief Executive Officer) en ese momento relatò:

*“La crisis requirió que docenas de personas en Jonson & Jonson tomaran cientos de decisiones en un lapso increíble de tiempo. La mayoría de las decisiones eran complicadas e involucraban un riesgo considerable. Y no teníamos un precedente de cómo actuar en estos casos...” (1)*

**¿Què hubiera hecho Ud. en ese momento en caso de haber sido el responsable de tomar esa decisión?**

(1) DE MICHELÉ, Roberto “Los Códigos de Etica de las Empresas”. BsAs, Macchi; 1999.