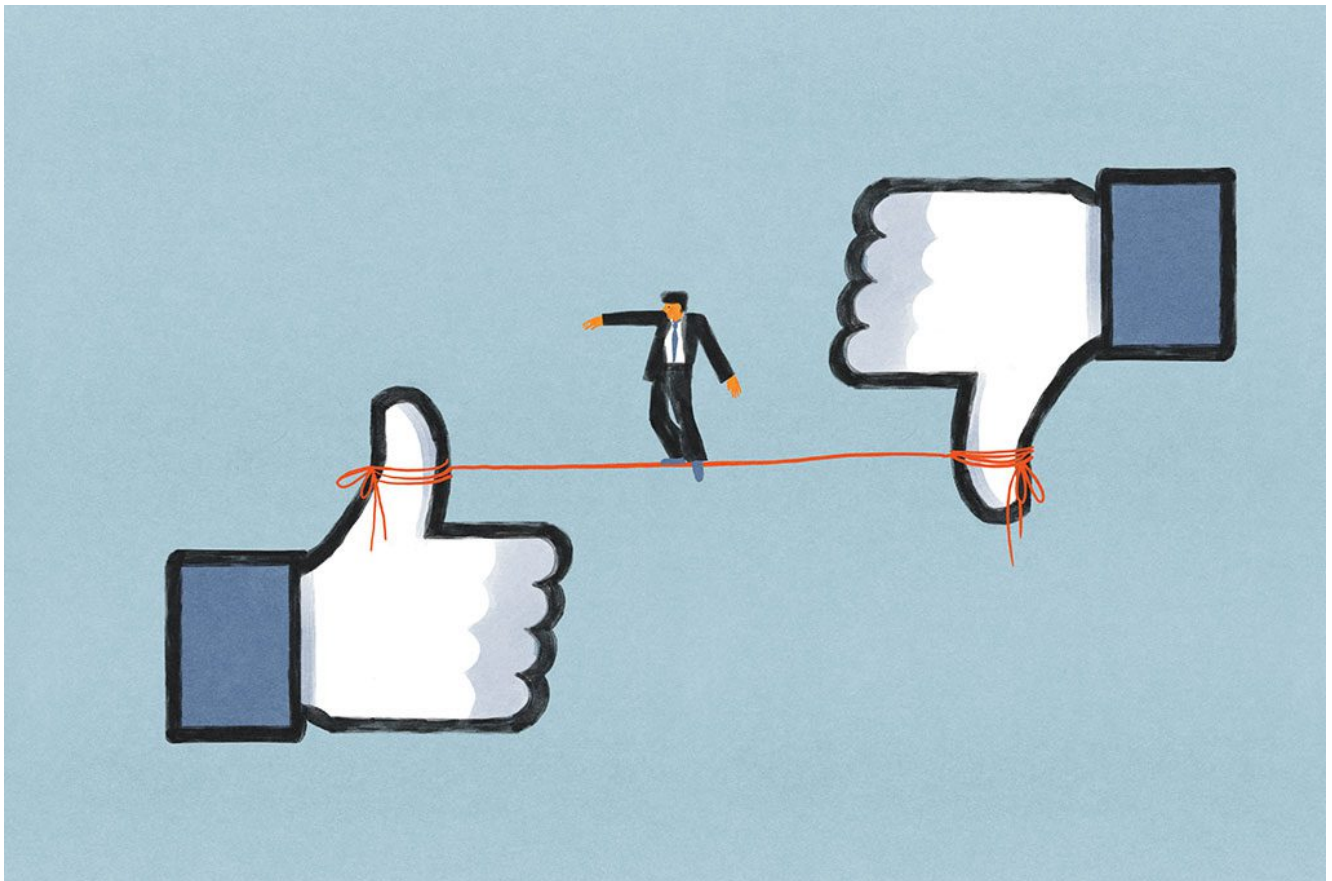


La decisión correcta: nuevo modelo para abordar dilemas éticos

Para poder abordar dilemas éticos, hay que saber cómo interpretarlos. Un nuevo modelo de toma de decisiones éticas ayuda a las empresas a conseguir exactamente eso.



1 de septiembre de 2024

En octubre de 2020, Facebook borró la crítica de un usuario francés a la agencia de medicamentos de su país por no autorizar la hidroxiclороquina para tratar la COVID-19. La

red social alegó que el mensaje contravenía sus normas comunitarias al propagar desinformación. Tres meses después, el recién creado [Consejo Supervisor](#) de Meta, la matriz de Facebook, revocó la decisión y republicó el mensaje, aunque acompañándolo de la debida información.

Este es uno de los muchos dilemas con los que Meta tiene que lidiar cada vez más. ¿Cuándo es admisible publicar una foto del pequeño Alan, el niño sirio ahogado en una playa turca? ¿Son censurables las fotos de pechos en Instagram si educan sobre el cáncer de mama? ¿Y qué hay del veto a Donald Trump tras el asalto al Capitolio en 2021? Estos casos reales disgustaron a los empleados, hasta tal punto que la compañía creó un consejo independiente formado por expertos en derechos humanos, libertad religiosa y derecho constitucional para evaluar las cuestiones más espinosas.

Meta no es la única empresa que se ve obligada a tomar decisiones difíciles. Muchas otras se debaten en disyuntivas éticas. Con la inteligencia artificial (IA) cada vez más presente en todos los sectores, los dilemas se van a complicar aún más. Cuando algo no es ni blanco ni negro, ¿cómo podemos abordar el gris?

Tomar decisiones éticas es algo que se aprende, pero exige, primero de todo, contar con un marco de directrices y, después, asegurarse de que los empleados lo acatan. Cuando surjan dilemas éticos no contemplados explícitamente en el marco (algo previsible en un entorno tan cambiante), este ha de ser lo bastante robusto y dinámico para que los empleados se sientan lo suficientemente capacitados y autorizados para abordarlos.

Esta reflexión me llevó a estudiar, junto con mis colegas Jacky Swan, Davide Nicolini y Haridimos Tsoukas de la Universidad de Warwick, la [creación de sentido ético en los contextos organizacionales](#). Es decir, cómo los distintos actores de una organización afrontan las situaciones sujetas a varias interpretaciones (todas ellas válidas), cómo deciden resolver esas tensiones y, en definitiva, qué actuación es la “correcta” en cada caso.

A efectos de nuestro estudio, necesitábamos una organización cuyos miembros tomaran como referencia un marco prescriptivo para llegar a una decisión colectiva sobre numerosas cuestiones éticas. Nos enfocamos en los paneles éticos del Servicio Nacional de Salud inglés, el NHS. Esta entidad evalúa las solicitudes individuales de financiación de medicamentos o tratamientos excepcionales, aquellos que la sanidad pública no suele cubrir para no sobrecargar el sistema. Estudiamos casos sencillos, complejos y atípicos, en consonancia con el amplio abanico de cuestiones éticas que surgen en el día a día de una organización.

El comportamiento de estos paneles médicos y los procedimientos que siguen para alcanzar una resolución contienen lecciones valiosas, así como principios relevantes, para otras organizaciones interesadas en aplicar un marco de directrices éticas a sus escenarios complejos.

Gracias por leer **IESE** insight
Este contenido es premium. Para continuar, haz clic
en el botón de abajo



Manos Gkeredakis

Profesor de Operaciones, Información y Tecnología del IESE.

www.iese.edu/es/insight