

DILEMAS ÉTICOS Y MORALES EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

ETHICAL AND MORAL DILEMMAS IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT

Investigadores USAL:

Cámpora, Jorge (jcampora@usal.edu.ar); Urchipía, Gabriel; Depine, Santos; Legna, Pablo; Liberti, Diego; Perez Bourbon, María Amalia

Investigadores Externos:

Espona, María José¹; Vassallo, Juan²

¹Universidad Católica Argentina

²Universidad de Flores

Alumnos practicantes USAL:

Gerez, Mario; Morales, Gianni; Pardo, Ayelén; Fernández, Graciela Noemí; Fernández, Paula

Palabras clave: Ética; Moral; Tecnologías de la Información; Gestión; Liderazgo.

Keywords: *Ethics; Morals; Information Technology; Management; Leadership.*

Resumen

El objetivo general de la investigación fue indagar sobre los dilemas éticos y morales más significativos en el acceso y uso de las tecnologías de la información (TI) y las respuestas de las organizaciones para prevenir dichos riesgos. Sus objetivos específicos fueron desarrollar una taxonomía de categorías de riesgos asociados a los dilemas éticos y morales más relevantes, mensurar el surgimiento de dilemas éticos y morales en las categorías previamente analizadas, y evaluar el nivel de conocimiento y preocupación de las personas y organizaciones para mitigar los riesgos identificados. La hipótesis definida por el equipo de investigación fue que las personas no están preocupadas por los temas éticos asociados al uso de las TI, y que las organizaciones carecen de estrategias de capacitación y concientización para responder a los riesgos éticos y morales emergentes de su utilización.

La investigación analizó el significado del dilema ético y moral en el acceso y uso de TI, el cual consiste en situaciones en las que los principios éticos y morales entran en conflicto por desconocimiento, ausencia de normas, control y concientización de las personas. Los riesgos analizados abarcaron el manejo de la privacidad, censura y silencio, derechos y obligaciones, usos y conductas indebidas, e interacciones entre el ser humano y sus entornos virtuales. Se realizaron encuestas para medir y confirmar prácticas y creencias que podían significar riesgos para la ética y la moral. La validez de la herramienta de recolección de datos fue hecha a través de una consulta a expertos según criterios de pertinencia, congruencia y claridad de la encuesta, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,8. Este valor fue indicativo de la confiabilidad del instrumento de medición y confirmó la consistencia entre

los distintos aspectos consultados y su representatividad con los resultados finales. La metodología empleada permitió hacer una primera prueba piloto para luego concretar la encuesta final con la medición de los dilemas éticos asociados al uso de las tecnologías de la información.

Los resultados obtenidos demostraron que al menos la mitad de los encuestados no estaban mayormente preocupados por los riesgos éticos o morales causados por el acceso y uso de las TI, mientras que casi un 80 % reconoció los beneficios de su uso por sobre los riesgos o influencias negativas que estos podrían tener sobre su entorno personal y social. Más del 90 % de los encuestados reconoció el escaso nivel de entrenamiento recibido en ética informática, y solo un 26 % conocía la existencia y aplicación de normas éticas en el acceso y uso de las TI. A pesar de la alta preocupación (70 %) respecto de diferentes formas de acoso y discriminación, el mismo porcentaje de personas reconoció que sus organizaciones no son efectivas en el control y monitoreo de contenidos inapropiados. Respecto del uso indebido de recursos informáticos provistos por la organización, el 70 % de las personas respondió que no era costumbre denunciar estos hechos porque no lo percibían como un dilema ético y porque, además, no conocían en la mayoría de los casos las políticas de privacidad y uso. A pesar de ello, el mismo porcentaje de personas encuestadas definió sentirse preocupado por el uso y manipulación que podría hacerse sobre sus datos personales. La investigación demostró el gran desafío que enfrentan las organizaciones y la sociedad por la escasa conciencia y conocimiento de los riesgos éticos y morales más comunes en el acceso y uso de las TI.

Abstract

The purpose of the research was the main ethical and moral dilemmas in the access and use of information technologies (IT) and the responses of organizations to prevent the related risks. The specific goals were to develop a taxonomy of risk categories associated with the most relevant ethical and moral dilemmas, to measure these dilemmas and to evaluate the level of knowledge and concern of people and organizations to mitigate the risks. The hypothesis defined by the research team was that people are not concerned about the ethical issues associated with the use of IT, and that organizations don't have developed training and awareness strategies to respond the ethical and moral risks emerging from their use.

The research defined the meaning of the ethical and moral dilemma using IT as: "situations in which ethical and moral principles enter in conflict due to ignorance, absence of norms, lack of control and awareness of people". The risks analyzed included the management of privacy, censorship and silence, rights and obligations, misconducts, and interactions between the human being and their virtual environments. Surveys were conducted to measure and confirm practices and beliefs that could produce risks to ethics and morals behaviors. The validity of the data collection tool was made through a consultation with experts according to criteria of relevance, congruence, and clarity of the survey, obtaining a Cronbach's Alpha of 0.8. This value was indicative of the reliability in the measuring instrument and confirmed the consistency between the different aspects consulted and its representativeness with the results. The methodology used had a first pilot test to allow the final survey to measure the ethical dilemmas associated with the use of information technologies.

The results showed that at least half of the respondents were not mostly concerned about the ethical or moral risks caused by the access and use of IT, while almost 80% recognized the benefits of its use over the risks or negative influences that could have on personal and social environment. More than 90% of respondents acknowledged the low level of training received in computer ethics, and only 26% were aware of the existence and application of ethical standards in the access and use of IT. Despite high concern (70%) about different forms of harassment and discrimination, the same percentage of people acknowledged that their organizations are not effective in controlling

and monitoring inappropriate content. Regarding the misuse of computer resources provided by the organization, 70% of people responded that it was not used to report these facts because they did not perceive that kind of events as an ethical dilemma and because, in addition, they did not know in most cases the privacy and policies related. Despite this, the same percentage of people felt concerned about the use and manipulation that could be made on their personal data. The research demonstrated the great challenge faced by organizations and society due to the lack of awareness and knowledge of the most common ethical and moral risks in accessing and using IT.