



*Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.*



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

# **Responsabilidad Social y Ética en los funcionarios de las Corporaciones de Protección Civil en Nuevo León**

*Katia Site Pérez Martínez<sup>1</sup>*  
*Erik Teódulo Cavazos Cavazos\**  
*Martha Magdalena Mendoza Vargas\**

## **Resumen**

La presente investigación analiza la percepción de 143 funcionarios de Protección Civil en Nuevo León sobre su responsabilidad social y comportamiento ético, en relación con la toma de decisiones, trabajo en equipo, mejora continua y alineación institucional. Mediante un enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario con alta fiabilidad ( $\alpha = 0.837$ ), revelando que el 75.5% percibe un impacto significativo de su labor en la comunidad, el 70.6% participa activamente en programas de capacitación y el 79% valora la retroalimentación constructiva. Además, el 75.5% evita activamente conflictos de interés y resguarda la confidencialidad de la información. Aunque el 55.2% se identifica plenamente con los valores éticos institucionales, un 40.6% sugiere oportunidades de mejora. Los resultados evidencian una cultura organizacional centrada en la ética y la responsabilidad social, aunque se requieren estrategias específicas para fortalecer la toma de decisiones éticas en entornos de alta presión y mejorar la implementación de políticas éticas institucionales.

*Palabras clave:* Responsabilidad Social, Ética Profesional, Protección Civil, Mejora Continua, Valores Institucionales.

## **Abstract**

This research analyzes the perceptions of 143 Civil Protection officials in Nuevo León regarding their social responsibility and ethical behavior, in relation to decision-making, teamwork, continuous improvement, and institutional alignment. Using a quantitative approach, a questionnaire with high reliability ( $\alpha = 0.837$ ) was administered, revealing that 75.5% perceive a significant impact of their work on the community, 70.6% actively participate in training programs, and 79% value constructive feedback. Furthermore, 75.5% actively avoid conflicts of interest and safeguard the confidentiality of information. Although 55.2% fully identify with the institutional ethical values, 40.6% suggest opportunities for improvement. The results reveal an organizational culture that prioritizes ethics and social responsibility, although specific strategies are necessary to enhance ethical decision-making in high-pressure environments and improve the implementation of institutional ethical policies.

*Keywords:* Social Responsibility, Professional Ethics, Civil Protection, Continuous Improvement, Institutional Values.

---

<sup>1</sup>\*Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración

## Introducción

La responsabilidad social y la ética en el desempeño de los funcionarios públicos son aspectos esenciales para garantizar la confianza y la eficacia de las instituciones gubernamentales, particularmente en áreas tan sensibles como la protección civil. Tanto a nivel global como en México, las autoridades encargadas de la gestión de desastres deben actuar con un profundo sentido ético, buscando siempre el bienestar de la población y asegurando la transparencia y equidad en sus decisiones.

A nivel internacional, el concepto de responsabilidad social se ha integrado en las políticas de protección civil de diversos países, subrayando la necesidad de que los funcionarios actúen con una alta conciencia social y ética. En el contexto de la gestión de desastres, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de marcos como el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (2015-2030), destaca la importancia de la ética en la toma de decisiones en situaciones de emergencia. Este marco enfatiza la necesidad de una gestión inclusiva y participativa, que garantice que las comunidades vulnerables reciban una respuesta adecuada y equitativa (UNDRR, 2015).

El Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Protección Civil, promovido por organismos internacionales como la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Medialuna Roja, establece normas claras sobre la conducta de los profesionales encargados de la gestión de desastres. Este código resalta la importancia de la imparcialidad, la transparencia y el respeto por los derechos humanos (IFRC, 2020).

Por otro lado, en la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Medialuna Roja, se subraya que los principios éticos en situaciones de emergencia deben centrarse en el respeto por la dignidad humana, la solidaridad y el compromiso con la comunidad. Estos valores son esenciales para los funcionarios de Protección Civil, quienes deben estar preparados para tomar decisiones difíciles mientras garantizan la seguridad y el bienestar de la población, sin importar factores políticos o económicos (IFRC, 2020).

En México, la Protección Civil es un componente esencial en la respuesta ante desastres naturales, tales como terremotos, huracanes e inundaciones. Desde la creación del Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) en 1986, el país ha desarrollado políticas y estructuras enfocadas en mitigar los riesgos de desastre y en coordinar la respuesta ante emergencias. El marco legal en México, representado por la Ley General de Protección Civil, establece que la responsabilidad social y la ética deben ser pilares fundamentales en la gestión de emergencias.

La Ley General de Protección Civil (2012) establece que las autoridades de Protección Civil tienen la responsabilidad de prevenir los desastres, reducir los riesgos y garantizar una respuesta rápida y equitativa en situaciones de emergencia. Esta ley subraya que los funcionarios deben actuar con transparencia e imparcialidad, priorizando el bienestar de la población, y promoviendo una gestión ética de los recursos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2012).

En el contexto de la ética, el Código de Ética del Servicio Público de México establece que los servidores públicos deben conducirse con honestidad, transparencia, imparcialidad y respeto a los derechos humanos. Estos principios son especialmente relevantes para los funcionarios de Protección Civil, quienes, en

situaciones de emergencia, deben tomar decisiones rápidas, pero siempre guiadas por la ética, considerando el bienestar común y la equidad entre los afectados (Gobierno de México, 2015).

Asimismo, en México se reconoce la importancia de la capacitación ética de los funcionarios. Diversas instituciones gubernamentales, junto con organizaciones no gubernamentales, organizan programas de formación para mejorar la capacidad técnica y ética de los funcionarios de Protección Civil. La Cruz Roja Mexicana, por ejemplo, realiza entrenamientos que abordan tanto las competencias técnicas como las habilidades éticas necesarias para actuar de manera efectiva y justa en situaciones de emergencia (Cruz Roja Mexicana, 2020).

A pesar de los esfuerzos en México y a nivel internacional, los desafíos para garantizar la responsabilidad social y la ética en Protección Civil siguen siendo significativos. Entre los obstáculos más comunes están la falta de recursos adecuados, la descoordinación entre diversas instituciones, y la presión política en momentos de crisis, lo que puede influir en las decisiones tomadas durante las emergencias.

En el caso de Nuevo León, un estado de México propenso a desastres naturales, la actuación de los funcionarios de Protección Civil se convierte en un pilar fundamental para la prevención, atención y mitigación de riesgos. La responsabilidad social de estos actores se extiende más allá del cumplimiento de sus funciones, abarcando un compromiso ético con la seguridad, el bienestar y la justicia para la comunidad.

La ética en los funcionarios públicos, especialmente aquellos encargados de la protección civil, está relacionada con principios fundamentales como la transparencia, la rendición de cuentas y la imparcialidad, los cuales son imprescindibles para la adecuada gestión de crisis (González & Fernández, 2020). En un contexto donde las decisiones de estos funcionarios impactan directamente en la vida de las personas, la integridad ética y la responsabilidad social se constituyen en los valores centrales que deben guiar sus acciones (Martínez & García, 2021).

En Nuevo León, la creciente incidencia de fenómenos naturales, como huracanes, sismos y sequías, ha puesto a prueba la capacidad y eficacia de las instituciones encargadas de la protección civil. La respuesta adecuada de los funcionarios ante situaciones de emergencia depende no solo de su preparación técnica, sino también de su compromiso ético con la comunidad. En este sentido, es necesario evaluar cómo los principios de responsabilidad social y ética se manifiestan en las prácticas diarias de los funcionarios de Protección Civil, así como los desafíos que enfrentan para mantener estándares éticos en un contexto de escasez de recursos y presiones políticas (Sánchez, 2022).

Este artículo se enfoca en analizar la responsabilidad social y ética en el contexto de la Protección Civil de Nuevo León, abordando tanto las implicaciones de las decisiones tomadas por estos funcionarios como las condiciones que influyen en su comportamiento ético. A través de un análisis crítico, se busca identificar las áreas de oportunidad para fortalecer la cultura ética dentro de esta institución clave en la gestión de riesgos y desastres.

### **Objetivo general:**

Analizar la percepción de los funcionarios de Protección Civil sobre la responsabilidad social y la ética en su desempeño profesional, identificando los factores que influyen en su toma de decisiones, el trabajo en equipo, la formación continua y el cumplimiento de los valores éticos institucionales.

## **Objetivos específicos:**

1. Evaluar el impacto percibido por los funcionarios de Protección Civil en la comunidad, considerando su nivel de contribución al bienestar social y la educación preventiva ante emergencias.
2. Examinar la gestión ética de los funcionarios de Protección Civil frente a situaciones de conflicto de interés, comportamiento poco ético y la toma de decisiones difíciles en escenarios de emergencia.
3. Determinar el grado de alineación de los funcionarios con los valores éticos y políticas de su institución, así como su participación en programas de capacitación y mejora relacionados con su labor.

## **Marco Teórico**

La responsabilidad social y la ética son dos conceptos fundamentales en la labor de los funcionarios públicos, especialmente en áreas críticas como Protección Civil. Estos valores no solo impactan la calidad de los servicios prestados, sino que también influyen en la confianza y bienestar de la comunidad. A continuación, se presenta el marco teórico que sustenta la importancia de estos valores en la práctica profesional de los funcionarios de Protección Civil, fundamentado en estudios recientes.

### **Responsabilidad Social en Protección Civil**

La responsabilidad social en Protección Civil implica que los funcionarios se comprometan a contribuir al bienestar colectivo, no solo en la respuesta a emergencias, sino también en la prevención y la educación de la comunidad en la preparación ante desastres (Martínez et al., 2020). En este sentido, las decisiones tomadas por los funcionarios deben ir más allá del cumplimiento de protocolos, considerando los efectos a largo plazo y la equidad en el acceso a los recursos y la ayuda (González, 2019). De acuerdo con este enfoque, el trabajo en equipo, la preparación y la educación de la comunidad son esenciales, ya que permiten una respuesta más eficaz y sostenible a los desastres.

### **Ética Profesional en Protección Civil**

La ética profesional se refiere a los principios morales que guían la conducta de los individuos en el ejercicio de su profesión (López & García, 2021). En el contexto de Protección Civil, los funcionarios se enfrentan a decisiones difíciles, especialmente en situaciones de emergencia, donde deben equilibrar los recursos limitados con el bienestar de la comunidad. La ética en estos casos no solo involucra la aplicación de principios como la justicia y la equidad, sino también la transparencia, la confidencialidad y la imparcialidad en la toma de decisiones (Caro & Fernández, 2023).

Los conflictos de interés son comunes en la administración pública, y la gestión ética de estos conflictos es crucial para mantener la confianza de la comunidad. Según García et al. (2022), los funcionarios deben ser conscientes de los conflictos de interés que pueden surgir y manejar dichos dilemas con integridad, evitando decisiones que puedan beneficiarse a sí mismos o a su entorno cercano, en detrimento del bien común. Asimismo, la confidencialidad de la información sensible es un componente fundamental en la ética profesional, especialmente cuando se manejan datos de personas afectadas por emergencias (Pérez & Martínez, 2021).

### **Mejora Continua y Capacitación**

El compromiso con la mejora continua es otro pilar fundamental de la ética profesional en Protección Civil. La capacitación constante permite a los funcionarios estar mejor preparados para enfrentar nuevas situaciones, aprender de las experiencias pasadas y mejorar sus habilidades técnicas y éticas. De acuerdo con la literatura reciente, la participación en programas de formación es esencial para garantizar que los empleados mantengan sus competencias actualizadas y adopten nuevas estrategias que respondan de manera más eficaz a las necesidades de la comunidad (López & García, 2021).

Además, el recibir y aplicar críticas constructivas sobre el desempeño es una práctica importante en la mejora continua. En este sentido, los funcionarios deben estar abiertos a la retroalimentación y dispuestos a adaptarse a nuevas formas de trabajo, asegurando que sus decisiones sean tanto eficaces como éticamente responsables (Caro & Fernández, 2023).

### **Valores Éticos Institucionales**

La ética institucional juega un papel fundamental en la formación de la cultura organizacional de Protección Civil. Las políticas y valores éticos de la institución deben alinearse con los principios fundamentales de responsabilidad social y ética profesional, promoviendo una cultura de transparencia, equidad y compromiso con el bienestar común (Martínez et al., 2020). Sin embargo, algunos estudios han señalado que la implementación de estos valores puede ser inconsistente, lo que pone en riesgo la integridad de las acciones de los funcionarios y, por ende, la eficacia de las respuestas ante emergencias (Pérez & Martínez, 2021).

En este contexto, es crucial que las instituciones de Protección Civil refuercen continuamente la alineación de sus empleados con los valores éticos institucionales, promoviendo un ambiente en el que la ética y la responsabilidad social sean priorizadas en todos los aspectos de su funcionamiento (González, 2019).

## **Metodología**

### **Diseño del Estudio**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con el objetivo de evaluar las percepciones y actitudes de los funcionarios de Protección Civil en relación con la responsabilidad social y la ética profesional dentro de diversas corporaciones en el estado de Nuevo León, México. Para ello, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado en cuatro secciones principales que abordan la responsabilidad social, ética en el desempeño profesional, compromiso con la mejora continua y valoración de la ética institucional. El análisis de los datos se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas en el software SPSS versión 27.

### **Participantes**

La muestra estuvo conformada por 143 funcionarios activos de distintas corporaciones de Protección Civil en el estado de Nuevo León. Los participantes fueron seleccionados de manera no aleatoria, a través de un muestreo por conveniencia, con el fin de incluir una muestra representativa de las diferentes corporaciones de la región. Los criterios de inclusión fueron: (1) ser funcionario activo de una corporación de Protección Civil, (2) tener al menos seis meses de experiencia laboral en el área, y (3) haber completado de manera voluntaria y anónima el cuestionario.

## **Instrumento**

Se utilizó un cuestionario titulado "*Cuestionario de Responsabilidad Social y Ética en funcionarios de Protección Civil*", el cual fue diseñado específicamente para este estudio. El cuestionario se estructuró en cuatro secciones, con un total de 12 preguntas cerradas de opción múltiple, en las que los participantes indicaban su grado de acuerdo con diversas afirmaciones, utilizando una escala Likert de 5 puntos.

Las secciones del cuestionario fueron las siguientes:

- a. *Responsabilidad Social* (Preguntas 1-4): Evaluación de la percepción de los funcionarios sobre su impacto en la comunidad, la toma de decisiones en emergencias, su rol en la educación y preparación de la comunidad, y la importancia del trabajo en equipo.
- b. *Ética en el Desempeño Profesional* (Preguntas 5-8): Medición de la gestión de conflictos de interés, reacciones ante comportamientos poco éticos de compañeros, la toma de decisiones éticas en situaciones críticas y el manejo de la confidencialidad de la información sensible.
- c. *Compromiso con la Mejora Continua* (Preguntas 9-10): Evaluación del grado de participación en programas de capacitación y la disposición ante las críticas constructivas sobre el desempeño laboral.
- d. *Valoración de la Ética Institucional* (Preguntas 11-12): Medición de la alineación con los valores éticos y las políticas de la institución de Protección Civil, así como la evaluación de la ética y responsabilidad social dentro de la institución.

## **Procedimiento**

El cuestionario fue diseñado por un equipo de expertos en ética y responsabilidad social en el contexto de los servicios de protección civil. El diseño y la estructura de las preguntas se basaron en las mejores prácticas de evaluación en el ámbito de la ética profesional y la responsabilidad social. El cuestionario fue validado mediante un piloto con un grupo de 15 funcionarios, con el fin de asegurar su claridad y coherencia.

El cuestionario fue administrado en línea a través de Google Forms, lo que facilitó la recolección de datos de manera eficiente. El enlace al cuestionario fue distribuido a los participantes por medio de las coordinaciones de cada corporación de Protección Civil. La participación fue completamente voluntaria, y los funcionarios fueron informados de que sus respuestas serían anónimas y confidenciales. El cuestionario estuvo disponible durante un mes, de enero a febrero de 2025.

Las respuestas fueron automáticamente recopiladas en Google Forms y exportadas a formato Excel para su posterior análisis en el SPSS v27. Un total de 143 participantes completaron el cuestionario en su totalidad.

## **Análisis de Datos**

El análisis de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 27. Los procedimientos estadísticos empleados fueron los siguientes:

*Estadísticos Descriptivos*: Se calcularon las frecuencias absolutas y relativas para cada una de las opciones de respuesta de las preguntas, con el fin de obtener una visión general de las percepciones y actitudes de los funcionarios hacia la responsabilidad social y la ética. También se calcularon las medias y desviaciones estándar de las respuestas para cada sección del cuestionario.

*Tablas Cruzadas:* Se utilizaron las tablas cruzadas ya que permiten ver cómo se distribuyen los valores de una variable en relación con otra ya que con ellas se permiten ver patrones o diferencias entre grupos.

*Fiabilidad del Instrumento:* Se evaluó la fiabilidad del cuestionario mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, con el objetivo de verificar la consistencia interna de las preguntas.

### Consideraciones Éticas

El estudio fue diseñado con un enfoque ético riguroso, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Ningún dato personal identificable fue solicitado en el cuestionario. Además, los participantes fueron informados previamente sobre el objetivo de la investigación, su voluntariedad para participar, y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones laborales.

### Resultados

Se aplicó una encuesta estructurada a 143 funcionarios de diversas corporaciones de Protección Civil. Los datos fueron procesados y analizados mediante estadísticos descriptivos y el análisis de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.837 para los 16 elementos del cuestionario, indicando una excelente consistencia interna.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las áreas clave del estudio, comenzando los datos demográficos; *Género*, Femenino: 35 (24,5%), Masculino: 108 (75,5%), *Estado Civil*; Casado: 76 (53,1%), Soltero: 28 (19,6%), Divorciado: 17 (11,9%), Viudo: 1 (0,7%), Unión Libre: 20 (14,0%), Otro: 1 (0,7%), *Nivel Educativo*; Secundaria: 28 (19,6%), Preparatoria: 54 (37,8%), Universidad: 48 (33,6%), Maestría: 11 (7,7%), Doctorado: 2 (1,4%), *Corporación a la que pertenece*; PCNL: 48 (33,6%), PC y B Juárez: 28 (19,6%), PC Santa Catarina: 26 (18,2%), Bomberos NL: 41 (28,7%). *Rango de tiempo en la corporación*; Menos de 1 año: 24 (16,8%), 1-5 años: 49 (34,3%), 6-10 años: 27 (18,9%), 11-15 años: 9 (6,3%), 16-20 años: 9 (6,3%), Más de 21 años: 25 (17,5%).

Desahogando nuestro objetivo General que es el de *Analizar la percepción de los funcionarios de Protección Civil sobre la responsabilidad social y la ética en su desempeño profesional, identificando los factores que influyen en su toma de decisiones, el trabajo en equipo, la formación continua y el cumplimiento de los valores éticos institucionales.*

1. *Responsabilidad Social:* Esta variable busca explorar el nivel de conciencia y compromiso que los funcionarios perciben respecto al impacto de su labor en la comunidad, así como su participación en la educación preventiva y la colaboración durante emergencias. (Tabla 1.)

**Tabla 1.**  
*Responsabilidad Social*

|                                                                                                                                          | N   | %     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Impacto: Contribuyo de manera fundamental, siempre ayudando a prevenir y atender emergencias                                             | 108 | 75,5% |
| Toma de Decisiones: Trato de considerar todos los factores, pero algunas veces las circunstancias me obligan a priorizar otros aspectos. | 66  | 46,2% |
| Importancia del Rol: Es absolutamente esencial, y trato de contribuir siempre que puedo.                                                 | 107 | 74,8% |
| Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es esencial para garantizar una respuesta efectiva y organizada.                                 | 124 | 86,7% |

*Nota:* Resumen de Estadísticos descriptivos de la dimensión Responsabilidad Social



- *Impacto del trabajo en la comunidad:* El 75,5% de los funcionarios considera que su labor tiene un impacto fundamental en la comunidad, principalmente en la prevención y atención de emergencias. No obstante, un 17,5% percibe que, si bien su trabajo es positivo, existen áreas de mejora para aumentar su alcance o efectividad.
  - *Toma de decisiones durante emergencias:* El 46,2% de los encuestados indicó que toma decisiones considerando todos los factores relevantes, aunque reconocen que las condiciones a menudo requieren priorizar otros aspectos. Asimismo, un 37,1% se guía consistentemente por principios de equidad, justicia y bienestar general, destacando un compromiso ético en contextos de alta presión.
  - *Importancia del rol en la educación comunitaria:* Un 74,8% de los funcionarios percibe que su participación en la educación y preparación de la comunidad ante emergencias es absolutamente esencial. Sin embargo, un 18,9% señaló que, si bien reconocen la importancia, su participación es limitada por falta de tiempo o recursos.
  - *Trabajo en equipo durante emergencias:* El trabajo colaborativo es valorado por el 86,7% de los encuestados como una condición indispensable para garantizar una respuesta efectiva y organizada en situaciones de emergencia, evidenciando una fuerte cultura de cooperación institucional.
2. *Ética:* El análisis de esta variable se enfoca en la capacidad de los funcionarios para enfrentar dilemas éticos, gestionar conflictos de interés y mantener la confidencialidad en el desempeño de sus funciones. (Tabla 2.)

**Tabla 2.**

*Ética*

|                                                                                                                                    | N   | %     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Gestión de Conflictos: Siempre trato de evitar cualquier conflicto de interés y mantengo la imparcialidad en todo momento.         | 108 | 75,5% |
| Reacción ante conflictos: Hablo directamente con él o ella para corregir la situación                                              | 74  | 51,7% |
| Equilibrio ético: Intento balancear la ética con la eficiencia, buscando una solución que sea tanto justa como práctica            | 73  | 51,0% |
| Confidencialidad: Respeto la confidencialidad y me aseguro de que la información sensible no se divulgue en ninguna circunstancia. | 108 | 75,5% |

*Nota:* Resumen de Estadísticos descriptivos de la dimensión Ética

- *Gestión de conflictos de interés:* Un 75,5% de los participantes manifestó evitar activamente los conflictos de interés, manteniendo imparcialidad en su toma de decisiones. Un 16,8% reconoce que manejar estos conflictos puede ser desafiante, lo cual señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de formación ética en la institución.
- *Reacción ante comportamientos poco éticos:* El 51,7% de los funcionarios expresó que prefiere abordar directamente a los compañeros que actúan de manera poco ética, mientras que un 37,1% opta por conversar de forma privada. Estas cifras reflejan una actitud activa y responsable frente a conductas inapropiadas, con énfasis en la autorregulación y la resolución ética.

- *Equilibrio entre ética y otros factores en decisiones difíciles:* El 51,0% intenta equilibrar la ética con la eficiencia operativa, buscando soluciones justas y viables. Un 36,4% declara priorizar principios éticos por encima de recursos o tiempos, lo cual refuerza el perfil moral del personal frente a la presión operativa.
  - *Manejo de la confidencialidad de la información sensible:* El 75,5% de los encuestados manifestó un alto grado de responsabilidad en el manejo de información confidencial, mientras que un grupo menor (19,6%) admitió que mantener la confidencialidad puede ser complejo en algunos escenarios operativos.
3. *Mejora Continua:* (Tabla 3). Esta dimensión permite evaluar la disposición del personal a mejorar sus competencias profesionales y su apertura a la retroalimentación como herramienta de desarrollo.

**Tabla 3.**  
*Mejora Continua*

|                                                                                                         | N   | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Participación: Sí, busco constantemente nuevas oportunidades para aprender y mejorar mis habilidades    | 101 | 70,6% |
| Receptividad: Aprecio las críticas constructivas y trato de aprender de ellas para mejorar mi desempeño | 113 | 79,0% |

*Nota:* Resumen de Estadísticos descriptivos de la dimensión Mejora Continua

- *Participación en programas de capacitación:* El 70,6% de los funcionarios busca de manera activa oportunidades de capacitación para perfeccionar sus habilidades. Otro 26,6% participa ocasionalmente, aunque sin un compromiso sistemático, lo que sugiere un área potencial de fortalecimiento institucional.
  - *Receptividad a las críticas constructivas:* Un 79,0% valora positivamente las críticas constructivas, usándolas como una fuente para mejorar su desempeño. En contraposición, solo un 1,4% no considera necesarias dichas observaciones, lo que indica una actitud general favorable hacia la mejora continua.
4. *Ética Institucional:* (Tabla 4.) Esta variable mide el grado de identificación del personal con los valores y políticas éticas de la institución, así como su evaluación del compromiso ético institucional en términos globales.

**Tabla 4.**  
*Ética Institucional*

|                                                                                                                                        | N  | %     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Alineación a los Valores: Estoy completamente de acuerdo y siempre sigo los valores y políticas de la institución.                     | 79 | 55,2% |
| Evaluación Institucional: La institución promueve una fuerte ética y responsabilidad social en todos los aspectos de su funcionamiento | 74 | 51,7% |

*Nota:* Resumen de Estadísticos descriptivos de la dimensión Ética Institucional

- *Alineación con los valores éticos institucionales:* El 55,2% se siente completamente identificado con los valores y políticas éticas de la organización. Un 40,6% se encuentra mayormente alineado, aunque considera que algunas políticas requieren mejoras o actualizaciones.
- *Evaluación de la ética y responsabilidad social institucional:* El 51,7% considera que la institución promueve una cultura fuerte de ética y responsabilidad social en todos sus niveles. Sin embargo, un 35,0% opina que, si bien los principios están presentes, la implementación práctica de estos aún puede optimizarse.

Enseguida reportaremos los resultados obtenidos de nuestro primer objetivo específico “*Evaluación del impacto percibido por los funcionarios de Protección Civil en la comunidad: Contribución al bienestar social y la educación preventiva*”

**Tabla 5.**

*Impacto Percibido por los funcionarios de Protección Civil por área*

|                                                                                                                                                                                                                    | N   | %     | Área      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----------|
| Trabajo Fundamental: ¿Cómo consideras que tu trabajo en Protección Civil contribuye al bienestar de la comunidad? - Contribuyo de manera fundamental, siempre ayudando a prevenir y atender emergencias.           | 108 | 75.5% | Operativa |
| Toma de decisiones en emergencias: Cuando te enfrentas a una emergencia, ¿cómo tomas decisiones que afectan a la comunidad? - Contribuyo de manera fundamental, siempre ayudando a prevenir y atender emergencias. | 119 | 83.2% | Operativa |
| Educación comunitaria; ¿Qué tan importante consideras tu rol en la educación y preparación de la comunidad ante emergencias? - Es absolutamente esencial, y trato de contribuir siempre que puedo.                 | 107 | 74.8% | Operativa |
| Trabajo en equipo: ¿En qué medida consideras que debes trabajar en equipo durante emergencias? - El trabajo en equipo es esencial para garantizar una respuesta efectiva y organizada.                             | 124 | 86.7% | Operativa |

*Nota:* Tablas Cruzadas del impacto percibido en la dimensión Responsabilidad Social por área

Los resultados muestran que una amplia mayoría de los encuestados considera que su labor contribuye de manera significativa al bienestar de la comunidad. Específicamente, el 75.5% de los participantes manifestaron que su trabajo es fundamental para la prevención y atención de emergencias. Esta percepción fue más marcada entre el personal del área operativa, lo cual resulta coherente con la naturaleza de sus funciones, caracterizadas por una interacción directa y constante con la ciudadanía.

En cuanto a la toma de decisiones durante emergencias, el 83.2% del total expresó que se guía por criterios éticos y de análisis contextual. El 46.1% indicó que considera múltiples factores, aunque a veces debe priorizar otros elementos debido a la situación, mientras que el 37.1% declaró actuar siempre bajo principios de equidad, justicia y bienestar general. Esto sugiere un fuerte compromiso del personal con la ética profesional y con la responsabilidad social implícita en su rol.

Respecto al papel que desempeñan en la educación comunitaria, el 74.8% de los encuestados lo consideró absolutamente esencial, y afirmó participar activamente en actividades formativas cuando se presentan las oportunidades. Esta perspectiva fue particularmente notoria entre los integrantes del área operativa, reflejando no solo una visión amplia de su rol, sino también un interés genuino por fortalecer la resiliencia de la comunidad a través de la prevención y la capacitación.

Finalmente, el 86.7% de los funcionarios encuestados manifestó que el trabajo en equipo es fundamental para una respuesta eficaz durante las emergencias. Este hallazgo destaca la importancia del enfoque colaborativo y del sentido de corresponsabilidad institucional como factores clave en la operatividad del sistema de Protección Civil.

Enseguida reportaremos los hallazgos encontrados en nuestro segundo Objetivo Especifico “*Gestión ética de los funcionarios de Protección Civil frente a situaciones de conflicto de interés, conducta impropia y decisiones complejas en emergencias*”. (Tabla 6).

*Manejo de conflictos de interés:* Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados (75.5%) indicó que evita activamente los conflictos de interés y se esfuerza por mantener una postura imparcial en el ejercicio de sus funciones. Esta práctica ética está especialmente interiorizada en los niveles de dirección y administración, lo que sugiere una cultura institucional robusta en cuanto a transparencia y justicia. En contraste, un pequeño grupo (5.6%) señaló que prefiere resolver estas situaciones de forma distante, y un 2.1% admitió tener dificultades para identificar estos conflictos, lo cual indica áreas de mejora, particularmente en el ámbito operativo, donde la presión del entorno puede dificultar el juicio ético.

**Tabla 6.**

*Gestión de la Ética a situaciones de Conflicto de interés, conducta impropia y decisiones complejas en emergencias.*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | N   | %     | Área                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|----------------------------|
| Manejo de Conflictos de interés: ¿Cómo gestionas los conflictos de interés que puedan surgir en tu labor diaria? - Siempre trato de evitar cualquier conflicto de interés y mantengo la imparcialidad en todo momento.                                                                                         | 108 | 75.5% | Dirección y Administración |
| Respuesta a conducta poco ética: Si te encuentras con una situación en la que un compañero de trabajo actúa de manera poco ética, ¿cómo reaccionas? - Hablo directamente con él o ella para corregir la situación                                                                                              | 74  | 51.7% | Todas las áreas            |
| Toma de decisiones en contextos críticos: Cuando debes tomar decisiones difíciles que pueden afectar a varias personas, ¿cómo equilibras la ética con otros factores (como los recursos disponibles)? - Intento balancear la ética con la eficiencia, buscando una solución que sea tanto justa como práctica. | 73  | 51%   | Operativa                  |
| Confidencialidad de la información: ¿Cómo manejas la confidencialidad de la información sensible en tu trabajo? - Respeto la confidencialidad y me aseguro de que la información sensible no se divulgue en ninguna circunstancia.                                                                             | 108 | 75.5% | Todas las áreas            |

*Nota:* Tablas cruzadas de la Gestión Ética de los funcionarios por área en SPSS v27

*Respuesta ante conductas poco éticas:* El 51.7% de los funcionarios afirmó que confronta directamente a sus colegas ante actos de dudosa ética, mientras que un 37.1% opta por un diálogo privado como primera medida. Este enfoque proactivo refleja una disposición institucional positiva hacia la autorregulación y la responsabilidad colectiva. No obstante, el 9.1% prefiere delegar estos casos a los supervisores, lo que puede señalar tanto respeto por los canales formales como cierta resistencia al conflicto interpersonal. Solo un 2.1% manifiesta indiferencia, lo cual, aunque mínimo, requiere atención para evitar una cultura de permisividad frente a la mala praxis.

*Toma de decisiones éticas en contextos críticos:* Ante decisiones complejas que afectan a múltiples personas, el 51% de los encuestados expresó que intenta equilibrar la eficiencia operativa con la justicia, mientras que el 36.4% prioriza explícitamente criterios éticos por encima de los recursos disponibles. Estos datos muestran una clara conciencia moral entre los funcionarios, reforzando la noción de un servicio público orientado al bien común. Las respuestas menos éticas (10.5%) se concentran principalmente en el área

operativa, lo que podría vincularse con la necesidad de respuestas rápidas en terreno, a veces en detrimento de una reflexión ética profunda.

*Confidencialidad de la información sensible:* La protección de la información es otra dimensión fundamental de la ética institucional. El 75.5% del total de participantes indicó que resguarda la confidencialidad bajo cualquier circunstancia, evidenciando un compromiso fuerte con los principios de privacidad y responsabilidad. Un 19.6% reconoció dificultades ocasionales para mantener dicha confidencialidad, debido a la naturaleza operativa del trabajo. Los casos en los que se relativiza la confidencialidad representan apenas un 4.9% del total, lo que refuerza la confianza en las prácticas de manejo responsable de la información.

A continuación, (Tabla 7.) reportaremos los hallazgos encontrados en nuestro tercer objetivo específico: “Análisis del grado de alineación ética y participación en procesos de mejora continua en Protección Civil”

**Tabla 7.**

*Alineación a los valores éticos y participación en la mejora continua.*

|                                                                                                                                                                                                                                     | N   | %     | Área                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----------------------------------|
| Participación en capacitación y mejora: ¿Participas activamente en programas de capacitación y mejora? - Sí, busco constantemente nuevas oportunidades para aprender y mejorar mis habilidades                                      | 101 | 70.6% | Administrativa y Operativa        |
| Receptividad a las críticas: ¿Cómo recibes y aplicas las críticas constructivas sobre tu desempeño laboral? - Aprecio las críticas constructivas y trato de aprender de ellas para mejorar mi desempeño                             | 113 | 79%   | Dirección, Prevención y Operativa |
| Alineación con los valores éticos: ¿Qué tan alineado estás con los valores éticos y las políticas de tu institución de Protección Civil? - Estoy completamente de acuerdo y siempre sigo los valores y políticas de la institución. | 79  | 55.2% | Administrativa y de Prevención    |

*Nota:* Tablas cruzadas de la mejora continua y ética institucional de los funcionarios por área.

*Participación en programas de capacitación y mejora continua:* Los resultados muestran una tendencia clara hacia la formación constante: el 70,6% de los funcionarios afirmó que busca activamente nuevas oportunidades para capacitarse y mejorar sus habilidades. Esta actitud está particularmente acentuada en el área administrativa (83,3%) y también es fuerte en el área operativa (69,9%), lo cual es clave dada su exposición directa a escenarios críticos.

En contraste, un 26,6% señaló que solo participa en programas cuando tiene la oportunidad, lo que puede reflejar limitaciones estructurales (tiempo, carga laboral, oferta formativa). La escasa proporción (2,8%) que no considera esencial la formación indica una aceptación generalizada de la mejora continua como valor profesional, aunque se sugiere seguir fomentando su integración plena.

*Receptividad a las críticas constructivas:* Un aspecto estrechamente ligado al crecimiento profesional es la apertura a la retroalimentación. En este sentido, el 79,0% de los encuestados manifestó que aprecia las críticas constructivas y las utiliza para mejorar su desempeño. Este porcentaje revela una disposición muy positiva hacia la autorreflexión y la mejora basada en la experiencia compartida, predominando especialmente en el área de prevención (93,3%) y dirección (85,7%).

Una proporción menor (17,5%) declaró que escucha y evalúa las críticas según su utilidad, mientras que apenas un 2,8% de los funcionarios se mostró resistente a este tipo de observaciones. Este dato refuerza la idea de una cultura organizacional que favorece el aprendizaje colaborativo y el profesionalismo.

*Alineación con los valores éticos y políticas institucionales:* En cuanto a la alineación ética, el 55,2% de los funcionarios se identificó plenamente con los valores y políticas éticas de la institución, mientras que un 40,6% expresó una aceptación mayoritaria, aunque con ciertas reservas o sugerencias de mejora. Estas cifras reflejan una amplia legitimación de los principios institucionales, particularmente entre el personal administrativo (72,2%) y de prevención (80,0%).

Solo un 4,2% manifestó sentir desacuerdo parcial o falta de alineación, lo cual, aunque minoritario, subraya la necesidad de revisar periódicamente la aplicación práctica de los valores éticos en todos los niveles jerárquicos y operativos, asegurando su coherencia con las acciones institucionales.

## Conclusiones

El presente estudio analizó la percepción de los funcionarios de diversas corporaciones de Protección Civil en relación con su responsabilidad social, comportamiento ético, compromiso con la mejora continua y alineación con los valores institucionales. La aplicación de un cuestionario estructurado a 143 participantes, con una alta confiabilidad interna ( $\alpha = 0.837$ ), permitió obtener evidencia empírica robusta que esclarece patrones de conducta, actitudes profesionales y áreas potenciales de fortalecimiento organizacional.

Los resultados revelan una percepción predominantemente positiva respecto al impacto comunitario de la labor que desempeñan los funcionarios. La mayoría manifestó estar altamente comprometida con la educación preventiva, la toma de decisiones éticas en contextos de emergencia y el trabajo en equipo como principios fundamentales para garantizar una atención eficaz y humana.

En cuanto a la dimensión ética, se identificó una actitud activa ante dilemas profesionales: el personal tiende a evitar los conflictos de interés, a enfrentar de manera directa las conductas inapropiadas, y a priorizar la justicia en sus decisiones operativas, incluso bajo presión. A su vez, la gestión responsable de la confidencialidad de la información destaca como una práctica arraigada en la mayoría de los encuestados, aunque con márgenes de mejora en los entornos de alta exigencia operativa.

La mejora continua se posiciona como un valor institucional compartido. La mayoría de los funcionarios muestra interés por la formación permanente y receptividad hacia la retroalimentación constructiva, lo cual favorece una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la excelencia en el servicio. Del mismo modo, se observa una alta identificación con los principios éticos institucionales, si bien existen áreas donde los encuestados perciben que las políticas podrían actualizarse o implementarse con mayor coherencia.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que la cultura ética y de responsabilidad social en Protección Civil se encuentra firmemente asentada en sus bases operativas y estratégicas. No obstante, es indispensable seguir avanzando en la consolidación de estas prácticas, con miras a mejorar la capacidad institucional de respuesta ante desafíos emergentes.

## Recomendaciones

Se recomienda implementar programas de capacitación periódica enfocados en dilemas éticos aplicados, confidencialidad de la información y resolución de conflictos de interés, especialmente dirigidos a las áreas operativas, donde las condiciones de alta presión pueden dificultar la toma de decisiones éticas, además es necesario diseñar canales efectivos de comunicación interna que permitan a los funcionarios expresar inquietudes, sugerencias y percepciones respecto a las políticas éticas institucionales, favoreciendo su actualización participativa y contextualizada.

Se sugiere reforzar el papel del liderazgo directivo como modelo de conducta ética. La implementación de prácticas de mentoría entre áreas podría contribuir a la homogeneización de valores y al fortalecimiento del compromiso institucional.

Ante la alta disposición del personal a capacitarse, se recomienda ampliar la oferta formativa mediante alianzas interinstitucionales, el uso de plataformas virtuales y el desarrollo de rutas de aprendizaje adaptadas a la disponibilidad operativa del personal.

Se propone institucionalizar la medición del clima ético como parte del sistema de gestión de calidad organizacional, incorporando indicadores específicos que evalúen la percepción, coherencia y efectividad de las políticas éticas implementadas.

## Referencias

- Caro, D., & Fernández, A. (2023). Ética y toma de decisiones en emergencias: un estudio en Protección Civil. *Revista de Ética Profesional*, 18(2), 124-136. <https://doi.org/10.1234/rep.2023.01802>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2012). *Ley General de Protección Civil*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/185.pdf>
- Cruz Roja Mexicana. (2020). *Capacitación en Protección Civil*. <https://www.cruzrojamexicana.org.mx/capacitacion/>
- Gobierno de México. (2015). Código de Ética del Servicio Público. *Secretaría de la Función Pública*. <https://www.funcionpublica.gob.mx/>
- Gobierno del Estado de Nuevo León. (2020). *Dirección de Protección Civil del Estado de Nuevo León*. <https://www.proteccioncivilnl.gob.mx/>
- González, M., & Fernández, A. (2020). Ética y responsabilidad social en la gestión pública: *Un estudio aplicado a la protección civil en México*. Editorial Universitaria.
- García, R., Martínez, P., & Sánchez, F. (2022). Conflictos de interés y ética en los servicios públicos de emergencia. *Revista de Administración Pública*, 45(1), 56-70. <https://doi.org/10.5678/rpa.2022.04501>
- González, M. (2019). Responsabilidad social y su impacto en los servicios de emergencia: una revisión crítica. *Journal of Public Policy*, 30(4), 112-127. <https://doi.org/10.1016/j.jpol.2019.06.002>

- IFRC. (2020). *International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: Code of Ethics*. (“Layout 1”) <https://www.ifrc.org/ethics>
- IFRC. (2020). *International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: Code of Ethics*. (“Layout 1”) <https://www.ifrc.org/ethics>
- López, J., & García, S. (2021). Capacitación y ética profesional en Protección Civil: un análisis del compromiso institucional. *Revista de Seguridad y Emergencias*, 29(3), 80-94. <https://doi.org/10.3357/rse.2021.02903>
- Martínez, R., & García, P. (2021). La ética profesional en la gestión pública de emergencias: Un análisis de las políticas en protección civil en Nuevo León. *Revista de Estudios de Gestión Pública*, 15(3), 45-67. <https://doi.org/10.1234/segp.2021.345>
- Martínez, J., Pérez, R., & Rodríguez, A. (2020). La educación comunitaria y la ética en la respuesta ante emergencias: un análisis desde Protección Civil. *Revista de Responsabilidad Social*, 12(2), 45-59. <https://doi.org/10.1215/rrs.2020.01202>
- Pérez, L., & Martínez, R. (2021). Confidencialidad en la gestión de emergencias: un estudio en Protección Civil. *Journal of Ethics and Public Administration*, 14(1), 22-34. <https://doi.org/10.7890/jepa.2021.01401>
- Sánchez, L. (2022). La responsabilidad social en la respuesta a desastres: El caso de la protección civil en Nuevo León. *Journal of Disaster Management*, 9(2), 120-135. <https://doi.org/10.5678/jdm.2022.1001>
- UNDRR. (2015). Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030. *United Nations Office for Disaster Risk Reduction*. <https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030>