



Artículo de investigación

Valoración de la comunicación ambiental en las instituciones de salud de la cámara sectorial de salud de la ANDI - Colombia

Evaluation of environmental communication in healthcare institutions registered in the ANDI health sector chamber of Colombia

Javier Isidro Rodríguez^a
Héctor Fabio Restrepo^b
Sandra Milena Aponte^c

^a Enfermero. Especialista en Gerencia de Instituciones de Salud, Coordinador Autoevaluación y Acreditación Facultad de Medicina Universidad Antonio Nariño. Representante Legal Growing Up Foundation. Bogotá DC, Colombia.

^b Médico Veterinario Zootecnista. Médico cirujano, Especialista en Epidemiología. Msc Epidemiología. PhD(C) Gestión de proyectos. Docente investigador Facultad de Medicina, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud. Bogotá DC, Colombia.

^c Enfermera. Especialista en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Vicepresidenta de Growing Up Foundation Bogotá DC, Colombia.

RESUMEN

La comunicación desde el enfoque organizacional se conecta con la responsabilidad social corporativa, entendida como el reconocimiento de los impactos que genera la empresa, creando con ello valor a sus accionistas y a la sociedad a través del empleo de buenas prácticas, en especial las sociales y ambientales. *Objetivo:* evaluar el desarrollo de la comunicación ambiental en las instituciones prestadoras de servicios de salud vinculadas a la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI- Colombia. *Metodología:* estudio descriptivo donde se realizó análisis de contenido de la comunicación ambiental y su socialización en el direccionamiento estratégico y táctico vinculando lo ambiental, los componentes de intervención ambiental operativa de las 31 instituciones valoradas, teniendo en cuenta documentos oficiales, publicaciones, páginas web, informes de gestión y sostenibilidad. *Resultados:* se evidenció que 22,58% de las instituciones prestadoras de salud (IPS) comunican e incorporaron en su direccionamiento estratégico de manera explícita el concepto ambiental como parte de su estrategia corporativa; se

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:
Fecha recibido: febrero 10 de 2020
Fecha aceptado: septiembre 3 de 2020

Autor para correspondencia.
Sr. Javier Isidro Rodríguez
javierisidorrodriguez@gmail.com

DOI
10.31260/RepertMedCir.01217372.1118

encontró que 35,48% de las IPS reveló en su comunicación la vinculación del área de gestión ambiental en su estructura organizacional. *Conclusión:* es de gran importancia la comunicación ambiental en las organizaciones de salud a través de políticas, programas y acciones, socializadas de manera efectiva, adicionalmente esta información divulgada a los diversos grupos de interés no solo quede en la tendencia de generar informes de sostenibilidad con reportes de iniciativas operativas de lo ambiental.

Palabras clave: comunicación, estrategia, sostenibilidad, ambiental, responsabilidad social.

© 2021 Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS.
Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

ABSTRACT

Communication in organizations is connected to corporate social responsibility, defined as the recognition of the impacts generated by the company, thus creating value to its shareholders and society through the use of good practices, especially social and environmental practices. *Objective:* to evaluate the development of environmental communication in healthcare institutions registered in the ANDI Health Sector Chamber of Colombia. *Methodology:* a descriptive study including the analysis of the content of environmental communication and its socialization in the strategic and tactical direction involving environmental operations, the components of the operational environmental intervention of the 31 institutions undergoing evaluation, through official documents, publications, websites and management and sustainability reports. *Results:* it was evidenced that 22.58% of the healthcare institutions (IPS) explicitly communicate and incorporate the environmental concept in their strategic direction as part of their corporate strategy; in addition 35.48% of IPSs revealed the involvement of the environmental management area in their organizational structure, in their communication. *Conclusion:* environmental communication socialized in an effective manner, through policies, programs and actions, play a very important role in health care organizations. Additionally the information, disclosed to the diverse groups of interest, will not only remain in the tendency to generate sustainability reports describing environmental operational initiatives.

Key words: communication, strategy, sustainability, environmental, social responsibility.

© 2021 Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS.
This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios en la evolución de la humanidad la comunicación ha sido una función básica para el desarrollo de las sociedades, es el relacionamiento para manifestar emociones entre unos y otros, además de los gestos que se han utilizado ante las necesidades humanas. El término comunicación siempre se ha vinculado al desarrollo de las personas, las comunidades y las organizaciones.

La comunicación en las organizaciones está ligada con la responsabilidad social corporativa, entendida como el reconocimiento de los impactos que genera la empresa, creando con ello valor a sus accionistas y a la sociedad a través del empleo de buenas prácticas. Allí los grupos de interés y la interacción con la organización se refuerza a través de lo planteado en diversos procesos de calidad, entre ellos la norma ISO 26000 donde se resalta la comunicación estratégica, de gran importancia para el proceso de diálogo con las partes interesadas.¹

En esa medida, la conciencia ambiental a nivel mundial sobre el deterioro del planeta producto de las prácticas

en la relación del hombre con la naturaleza, ha generado la evolución de la normativa ambiental a través de leyes, decretos y reglamentaciones, tendencia a la que no es ajena el sector salud en Colombia, donde la institución prestadora de salud (IPS) es un eslabón crítico dentro de la cadena de valor. En el sentido de la relación de los recursos naturales y los impactos ambientales se centra la gestión ambiental, como un proceso para la toma de decisiones mediante un conjunto de acciones administrativas, operativas y documentales con el fin de prevenir efectos ambientales adversos y promover acciones que mejoren la calidad ambiental, en búsqueda de la integración de los elementos del desarrollo sostenible como factor fundamental de la competitividad y sustentabilidad empresarial.²

Por su parte las instituciones que participan en el programa de sostenibilidad de la Cámara Sectorial de Salud de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) son la fuente principal de revisión de la comunicación ambiental. Algunos de los objetivos de

trabajo de esta Cámara se encuentran en la promoción de la gestión de la calidad, el desarrollo de alianzas estratégicas y la difusión de la información del sector. Considerando lo que se ha venido desarrollando en cuanto a la vinculación de lo ambiental en el desarrollo de las organizaciones y en este caso del sector salud, fue lo que motivó el propósito de este estudio, con el fin de evaluar el desarrollo de la comunicación ambiental en las instituciones prestadoras de servicios de salud vinculadas a la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI- Colombia.³

MARCO TEÓRICO

El término de comunicación procede de la raíz latina “communis” que significa poseer en común algo con otro, aquello que se comparte, se tiene o se vive en común. Desde esta perspectiva *la interacción* es fundamental en cualquier contexto donde el eje central es la comunicación, ya sea en la familia, el círculo de amistad y los espacios educativos o laborales, entre otros.⁴

En los planteamientos de Trelles la comunicación se define como el medio que permite orientar conductas no solo individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta, es un proceso individual que se realiza a través del desarrollo de determinados roles sociales.⁵ En esa medida el término comunicación va orientado a los flujos de mensajes centrados en la interacción y el intercambio de información para el cumplimiento de objetivos. Desde esta perspectiva la comunicación en las organizaciones, definida por Berelson y Fernández en el proceso encaminado a facilitar los flujos de mensajes entre los miembros de la organización y su medio, influye en las opiniones, actitudes y conductas de los grupos de interés internos y externos con el fin de cumplir con sus objetivos.^{6,7}

Las tendencias actuales orientadas hacia la vinculación de aspectos ambientales y la generación de su cultura requieren de la comunicación para el cumplimiento de sus propósitos, este tema cumple cierta relevancia por los avances generados desde las normas ISO 14001 y 14063, donde se requieren políticas, estrategias y acciones desde la comunicación ambiental externa e interna de la organización, además de la alineación con otros procesos de gestión y actividades pertinentes al tema en la empresa para la generación de valor a las partes interesadas.

En ese sentido para lograr ese valor distintivo de toda organización debe estar en la estrategia, su forma de comunicarla a los diferentes grupos de interés, brindando así ventajas competitivas y permitiendo así un mayor valor.⁸ Es por ello que centrarse en tener claro dónde hacer la diferencia abarcando todos los ámbitos de la organización, destacando como el valor más importante de los activos intangibles el nombre, marca, credibilidad,

confianza, principios y valores, entre ellos la vinculación de lo ambiental y sostenible, en estos últimos aspectos actualmente las organizaciones deben generar su forma de ejecución y visibilización.⁹

Para una buena ejecución debe tenerse en cuenta los niveles organizacionales que para Humberto Serna, relaciona la estrategia de las siguientes acciones: eliminar las barreras de su comprensión en los trabajadores, alinearla con la estructura organizacional, vincularla con el presupuesto, discutir y debatir constantemente sobre ella, vincular la gerencia táctica y operativa con dicha estrategia y comunicar el discurso de manera que no sea fragmentado y pueda ser compartido con los grupos que tengan relación con la organización.⁹ En este último aspecto la ejecución estratégica es importante para tener en orden su desarrollo. Ante esto se menciona la relevancia de los niveles que guían esa comunicación:

- **Nivel estratégico:** facilita saber dónde se está y hacia dónde se dirige.
- **Nivel táctico:** se ocupa de los medios que serán utilizados para alcanzar los fines, orienta la producción y mantenimiento de todos los recursos necesarios para la consecución de fines estratégicos comunicacionales.
- **Nivel técnico:** comprende las maniobras operacionales que serán llevadas a cabo mediante las herramientas tácticas.¹⁰

Para el buen desarrollo de la comunicación ambiental se debe iniciar el proceso partiendo de una revisión en la manera de responder a los intereses e impactos que podría tener la estrategia en los grupos de interés internos y externos de la organización, entre los que se encuentran: accionistas, comunidades locales, estado y gobierno, competidores, comunicación e imagen, relaciones multilaterales, academia, familiares, colaboradores, pacientes y proveedores.¹⁰

METODOLOGÍA

La técnica empleada en este estudio fue el análisis del contenido, lo cual permitió resultados medibles y analizables. Autores como Berganza, M^a Rosa y Ruiz, José A. la definen como: “aplicar sistemáticamente unas reglas fijadas previamente que sirvan para medir la frecuencia con que aparecen unos elementos de interés, en el conjunto de una masa de información que hemos seleccionado para estudiar alguno de los aspectos que nos parecen útiles, conforme a los propósitos de nuestra investigación”.¹¹

La evaluación de la comunicación ambiental de las IPS nos permitió conocer los avances en aspectos ambientales y la manera de comunicarlos en los planos estratégicos, tácticos y operativos hacia los *stakeholders*, teniendo en cuenta que los principios fundamentales de las organizaciones actuales se

relacionan en cómo informar en términos de sostenibilidad y responsabilidad social, siendo transparentes ante sus grupos de interés.

Se diseñó un instrumento destinado a registrar la identificación de las instituciones, el direccionamiento estratégico y táctico vinculando lo ambiental, los componentes de intervención ambiental operativa se organizaron teniendo en cuenta los 10 objetivos de la agenda global de hospitales verdes y saludables los cuales son: liderazgo, compras verdes, infraestructura, energía, agua, alimentos, transporte, productos farmacéuticos y residuos.¹²

Las fuentes de información primaria y secundaria, incluyeron revisión documental, búsqueda en internet, en las páginas web de las IPS seleccionadas y en los buscadores utilizando descriptores como, sostenibilidad, direccionamiento estratégico, comunicación y ambiente. Se consolidaron los resultados en una ficha general y se analizó la información con base en una lectura crítica de los datos. Posteriormente, se realizaron análisis de la comunicación ambiental de los componentes del direccionamiento estratégico y las acciones tácticas y operativas de cada IPS, implementadas y socializadas a las partes interesadas, identificando la variable ambiental.

La muestra corresponde a 31 IPS, todas ellas pertenecientes a la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI presentes en el informe de sostenibilidad de este organismo³ (tabla 1).

RESULTADOS

Las políticas y estrategias de la organización son fundamentales para el desarrollo de una política de comunicación ambiental, esta puede desarrollarse de manera particular o estar inmersa dentro de los planteamientos del direccionamiento estratégico institucional donde se transmita a los grupos de interés los asuntos ambientales y compromisos de sus actividades hacia lo ambiental. Al no encontrar en ninguna de las 31 instituciones valoradas una política de comunicación ambiental se valora su planteamiento estratégico basado en su misión, visión y valores que resaltamos a continuación.

Comunicación ambiental a nivel estratégico

El 22,58% de las IPS incorporaron en su direccionamiento estratégico de manera explícita el concepto ambiental como parte de su estrategia y rumbo de acción en su misión, visión, valores y principios, como en los siguientes casos:

“Se actúa con responsabilidad hacia sus accionistas, socios comerciales, empleados, la sociedad y el medio ambiente en cada una de sus áreas de negocio, regiones y localidades...”¹³

“...Se centra en la excelencia e innovación en los servicios y productos en el sector salud, además de su compromiso social y ambiental...”¹⁴

Tabla 1. IPS miembros de la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI, seleccionadas para la investigación

Institución Prestadora de Servicios de Salud	Ciudad
Fundación Cardiovascular de Colombia	Floridablanca
Laboratorio Médico Echavarría S.A.S	Medellín
Laboratorio Médico Las Américas S.A	Medellín
Laboratorio Clínico Hematológico S.A	Medellín
Laboratorio Analizar	Bogotá D.C.
Medimagen S.A	Nacional
Cedicaif	Pereira
Hospital en Casa	Nacional
Fresenius Medical Care Colombia S.A	Nacional
Servicios de Terapia Renal Baxter	Nacional
EMI	Nacional
Viva 1A IPS	Barranquilla
Cemev	Nacional
Linde Healthcare Colombia S.A	Nacional
Rehabilitar	Nacional
Clínica Universidad de la Sabana	Chía
Clínica del Occidente S.A.	Bogotá
Clínica del Country	Bogotá
Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lulle - FOSCAL	Floridablanca
Clínica Medihelp Services	Cartagena
Clínica Reina Sofía	Bogotá
Hospital Universitario Clínica San Rafael	Bogotá
Corporación Comfenalco Valle Universidad Libre Clínica Rafael Uribe Uribe	Cali
Hospital Universitario San Vicente Fundación	Medellín
Fundación Abbot Shaio Clínica Shaio	Bogotá
Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología	Bogotá
Fundación Hospital Infantil Universitario de San José	Bogotá
Corporación Universitaria Juan Ciudad - Mederi	Bogotá
Instituto de Cardiología (IDC) Las Américas	Medellín
Promotora Medica de las Américas S.A.	Medellín
Inversiones Médicas de Antioquia. Clínica Las Vegas S.A.	Medellín

Fuente: los autores.

“...Ser el mejor laboratorio clínico del país, con el compromiso de la calidad, medio ambiente, bienestar laboral y solidez financiera”.¹⁵

“Consideramos entre nuestros valores y principios institucionales: espiritualidad, calidad, responsabilidad, ética, medio.”¹⁶

Se encontró que otras instituciones que hacen parte del estudio asocian los temas ambientales en conceptos como la sostenibilidad y responsabilidad social, teniendo en cuenta que una dimensión fundamental para lograr el equilibrio entre la actividad económico productiva y la protección ambiental es integrar la variable ambiental, y al ser implementada con miras de ser considerada una ventaja competitiva además de soporte para mejorar la imagen corporativa.¹⁷ El 9,67% vinculó el concepto de sostenibilidad y el 16,12% la responsabilidad social empresarial y/o corporativa, explícitos como se observa a continuación:

“...servicios integrales, a través de una adecuada infraestructura administrativa, manteniendo sostenibilidad empresarial”.¹⁸

“...llegará a ser una entidad sostenible en la responsabilidad social y ambiental. Sostenibilidad técnica y económica”.¹⁹

Se evidenció que las demás instituciones 16 (51.63%) no vincularon de manera explícita en sus ejes misionales el concepto ambiental, se identificaron términos como calidad, atención, riesgos, bienestar, seguridad y calidad de vida que en algún momento pueden llegar a ser asociados con temas ambientales y ocupacionales. También en los aspectos estratégicos, de comunicación y de la alta gerencia se encuentra la difusión de las políticas ambientales y de libre disposición para los grupos de interés, la comunicación del compromiso hacia sus impactos ambientales, el mejoramiento continuo, la vinculación de toda la organización y el cumplimiento normativo. Así mismo dentro del requerimiento de la ISO 14063 está el propósito de comunicar la política indicando la forma, a quienes y cuando realizarlo; dentro de las actividades está la difusión en canales impresos, carteles, medios web unido a la estrategia de comunicación corporativa.²⁰

Para el caso de las IPS que se valoraron, el 29,03% muestran en sus espacios de comunicación la política ambiental en su página web, en informes de gestión y sostenibilidad presentando los objetivos, metas o aspectos a intervenir en lo ambiental en cuanto a residuos, estrategia corporativa, compromiso como grupo de interés en lo ambiental. El 22,5% no tienen de manera explícita la política ambiental, allí se asocia con parámetros de gestión ambiental, políticas de infraestructura, responsabilidad social, sostenibilidad y corporativas donde posteriormente desglosan algunos aspectos ambientales.

El grupo Coomeva dentro de su balance social resalta el tema de la política ambiental de la siguiente manera “...Actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, lo cual preservamos y mejoramos más allá de lo previsto en las normas legales...”²¹

Conscientes de la importancia de la preservación del medio ambiente y comprometidas en un proceso de calidad total, consideran como su responsabilidad contribuir a minimizar el impacto ambiental generado por la prestación de sus servicios. Más adelante se mencionarán sus acciones de intervención en el marco de la motivación del personal para el cuidado del medio ambiente y cumplir la legislación vigente.

Comunicación ambiental nivel táctico

La forma de traducir los planteamientos estratégicos y volverlos desarrollables se encuentran en los planes de acción, programas de intervención, y formas de trabajar los

aspectos ambientales, que sirven como insumo documental como orientador para delimitar las acciones que se manejarán en los planos operativos, para lo cual se requiere una infraestructura técnica, administrativa y financiera para su efectivo desarrollo.

Lo comunicado por las instituciones de salud valoradas en sus diversos reportes, informes y datos transmitidos a través de la web se encontró que el 35,48% de las IPS reveló en su comunicación la vinculación del área de gestión ambiental en su estructura organizacional con personal designado para la gestión de lo ambiental. Como estrategias tácticas el 41,93% de las entidades de salud informó en sus diferentes espacios de comunicación los planes de acción y programas de intervención en los siguientes aspectos ambientales, diferenciándolos de las acciones de carácter operativo (**tabla 2**).

Tabla 2. Porcentaje de acciones según aspecto ambiental

Aspecto ambiental	Porcentaje
Consumo y ahorro de energía	53,84%
Ahorro y consumo de agua y manejo de vertimientos	46,15%
Manejo y medición de emisiones atmosféricas	30,76%
Gestión integral de residuos y reciclaje	100%
Educación ambiental	84,61%
Programa de producción más limpia y gestión ambiental	69,23%

Fuente: los autores.

Entre otros programas que presentaron menor abordaje por las instituciones valoradas, se encuentran los de paisajismo, compras, gestión de emergencias, control de plagas y manejo de medicamentos.

Comunicación a nivel operativo

Los resultados identificados en las instituciones a estudio, apuntan a difundir en mayor proporción las actividades de capacitación y educación en temas ambientales, por otra parte el avance de la cultura ambiental desde los líderes de las instituciones, la conformación de comités. Las acciones operativas que se derivan de la estrategia y los programas a nivel táctico son múltiples de acuerdo con las actividades y acciones más comunes reportadas por las IPS valoradas, por lo cual se organizan las acciones teniendo en cuenta los objetivos de la agenda de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables (**tabla 3**).

En la (**tabla 4**) se enumeran las acciones ambientales que menos se presentan en las instituciones de salud, aunque puede existir algún manejo al interior de la institución, la comunicación poco refleja acciones, programas y planes.^{22,23}

Tabla 3. Acciones específicas a nivel operativo más comunicadas por las IPS

Objetivos	Proyectos, actividades y acciones más divulgadas
Energía	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de ahorro y energía Evaluación en indicadores de desempeño ambiental y de energía Ahorro y maximización de la energía Gestión energética mediante la utilización de luz solar Uso energético de tecnologías LED reduce el consumo con el cambio de luminarias Medición de material reciclable, agua, energía Colectores solares para calentar agua Uso de energías alternativas Utilización de gas natural Aprovechamiento de la luz solar
Residuos	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de material reciclable y residuos con apoyo de los proveedores y externos Clasificación de residuos, contingencia de derrame de sustancias químicas Segregación de residuos Evaluación en indicadores de desempeño ambiental y residuos Manejo de residuos infecciosos Manejo de residuos derivados de los procesos de radiología Manejo integral de residuos sólidos: residuos hospitalarios y similares, sustancias químicas, desarrollo adaptación e implementación de tecnologías Gestión integral de residuos, tratamiento in situ La medición de material reciclable Sistema de información para el registro, control y monitoreo, lista de chequeo de residuos abordando lo normativo Grupo interdisciplinario para evaluar la implementación del Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos Seguimiento a la actualización de los programas de gestión de residuos de todas las sedes Compostaje y los reciclables se manejan a través de la organización Manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos entregados a un actor externo Programas posconsumo de la ANDI de pilas, luminarias, tapas de plástico
Educación ambiental y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Campañas para un uso adecuado de los recursos naturales y sobre días ambientales Formación en programas pos consumo Educación en diversos aspectos ambientales usuarios, familiares y funcionarios Educación en gestión integral de las sustancias químicas Jornada ambiental para funcionarios, visitantes y pacientes Educación ahorro y uso eficiente de energía y recurso hídrico Uso de portales y espacios virtuales para el manejo de archivos y procesos de capacitación de forma virtual en aspectos ambientales Capacitación como las jornadas de manejo integral de residuos y los grupos primarios, inducción a los nuevos empleados, y publicación mensual Capacitaciones con entidades externas, redes y entidades de gobierno de gestión ambiental Capacitaciones uso racional de papel en baños, agua, jabón y alcohol glicerinado

Objetivos	Proyectos, actividades y acciones más divulgadas
Agua	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y monitoreo de parámetros de vertimientos Evaluación y monitoreo de agua potable Indicadores de gestión hídrica Campañas de ahorro de agua Planta de tratamiento de aguas residuales Se recicla agua de lavadero de parqueadero, recolección de agua lluvia Ahorro y uso eficiente del agua Maximización del recurso del agua, desarrollo, adaptación e implementación de tecnologías y dispositivos ahorradores Conexión con el ecosistema que evita desconexión de los cuerpos de agua cercanos Disposición de los vertimientos de laboratorios y banco de sangre a través de un gestor autorizado Refrigeración y uso para zonas verdes con el reúso

Fuente: los autores.

Tabla 4. Acciones específicas a nivel operativo poco comunicadas por las IPS miembros de la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI

Impacto ambiental	Proyectos, actividades y acciones menos divulgadas
Sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> Plan de contingencia de derrame de sustancias químicas Capacitación en manejo integral de sustancias químicas al personal Vinculación gestión integral desde la cadena de valor^Q
Productos farmacéuticos	<ul style="list-style-type: none"> Programa pos consumo Punto Azul Programa pos consumo de anestésicos de Abbot Campañas de medicamentos vencidos - Gestión de gases medicinales
Edificios verdes	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de la infraestructura y paisajismo Certificación LEED Mediciones de huellas de carbono Materiales amigables con el medio ambiente Medición de emisiones Adecuaciones a las condiciones de otros indicadores ambientales e implementación de tecnologías Control de ruido Control de vectores
Compras verdes	<ul style="list-style-type: none"> Vinculación a la cadena de valor Evaluación de proveedores
Alimentos	<ul style="list-style-type: none"> Programa de plato limpio Control de alimentos expuestos
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la huella de carbono

Fuente: los autores.

Lo evidenciado en los resultados fue tomado de informes de sostenibilidad, de gestión y de responsabilidad social, al igual que espacios de divulgación web con secciones ambientales, además de algunos proyectos de las instituciones valoradas. La información no logró ser de fácil acceso en los

casos de las IPS de primer y segundo nivel, para el caso de las instituciones de tercer nivel varias cuentan con procesos de acreditación y vinculación a normas internacionales como la ISO, Joint Commision o difusión de los impactos en responsabilidad social bajo el estándar del GRI (Global Reporting Initiative).²⁴⁻²⁷

DISCUSIÓN

Como lo plantean Pérez y Aguerrebere la comunicación hospitalaria se debe trabajar en el fortalecimiento de la estructura de la imagen corporativa, la cual está formada por una identidad, valores, misión, visión y cultura institucional. En este estudio se evaluó la estrategia, su ejecución en el enfoque y compromiso ambiental, además de cómo se ve reflejado en los grupos de interés.^{28,29}

Una forma de mejorar las relaciones comunicativas ambientales con los diferentes stakeholders es planificar y visibilizar las estrategias para que todo el personal, tanto interno como externo, conozcan las políticas corporativas y lo que se pretende en la organización, como se evidenció en los resultados donde un tercio de las IPS incorporaron en su direccionamiento estratégico de manera explícita el concepto ambiental como parte de su estrategia y lineamientos.

En concordancia con lo evaluado algunas instituciones de salud incorporan lo ambiental en conceptos como la sostenibilidad, calidad, bienestar y responsabilidad social, mientras otras generan reportes de sostenibilidad, donde se vinculan los temas ambientales con su política de calidad como lo mencionan el Hospital Pablo Tobón Uribe y el Hospital General de Medellín.^{30,31} En esa misma medida otras instituciones como el Pablo VI de Bosa, La Fundación Valle de Lili y la Clínica de la Mujer asocian con sus ejes de trabajo la responsabilidad social corporativa, la calidad del medio ambiente y el desarrollo humano sostenible.³²⁻³⁴

Como parte integrante de la comunicación ambiental las organizaciones han incorporado la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ya que una de sus dimensiones es lo relacionado con lo sustentabilidad que hace parte del buen desarrollo empresarial, pues no solo tienen en cuenta los resultados financieros, sino también los aspectos que determinan la triple cuenta de resultados donde vinculan lo social y medioambiental.³⁵⁻³⁷

En cuanto a los resultados de la comunicación a nivel táctico, la mayoría de las instituciones de salud que hacen parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, vinculan los programas y planes de acción con la gestión de residuos, energía, agua y sustancias químicas. Además se evidencia que en estas instituciones los planes educativos están inmersos dentro de las acciones operativas del objetivo de liderazgo y de los demás programas mencionados, brindando soporte a la política de reducción del impacto ambiental en sus operaciones.³⁸

En los hospitales analizados se observa una alta disposición para la comunicación ambiental de acciones operativas, esto concuerda con lo evidenciado en estudios de caso reportados en diversos hospitales de Latinoamérica. En lo relacionado con energía está la realización de auditorías energéticas, instalación de paneles solares y generación de energías limpias.³⁹⁻⁴¹ Para el manejo de residuos se informa sobre la eliminación de aparatos eléctricos y electrónicos, reciclaje de orgánicos, no orgánicos y biológicos, segregación, y gestión integral.⁴²⁻⁴⁵ En cuanto al recurso hídrico se encuentra la reducción del consumo y análisis de calidad del agua.^{41,46}

Algunos de los hospitales cuentan con grupos de trabajo en gestión ambiental con alta calidad, como sucede en la Fundación Cardiovascular de Colombia, Clínica Foscal, Clínica Las Américas, y San Vicente Fundación, las cuales cuentan con certificación de Hospital Verde, LEED y acreditaciones. En otras latitudes como en Corea en el Yonsei University Health se ha creado el grupo Severance, que busca un entorno de sanación amigable con el medio ambiente, y en el Uniting Care Community, en Estados Unidos, se encuentra el Gogreen Team que promueve y coordina iniciativas de sostenibilidad ambiental.⁴⁷

Aunque las organizaciones objeto de estudio asumen un papel importante en lo ambiental como una tendencia actual, se evidencia la carencia en la socialización de planes de acción ambiental que conecten la estrategia de la alta dirección con las acciones operativas, a través de la información de sus planes y programas de orden táctico que generen esa conexión. También se cuenta con poca evidencia de estrategias sistematizadas a través de Latinoamérica y Colombia sobre la comunicación ambiental en instituciones de salud, limitando la comparación de los hallazgos obtenidos en el presente estudio.

Por otra parte tener una estrategia ambiental definida no garantiza la cultura ambiental y un efectivo cambio en el comportamiento humano en beneficio del ambiente, se ha demostrado que existe una relación positiva entre el nivel de cultura ambiental de una persona y la probabilidad de que realice acciones ambientalmente responsables, es allí donde la educación y comunicación ambiental deben estar inmersas en los diferentes procesos de formación, generando capacidades de construir y producir conocimientos, reorientar sus valores y reconocer sus impactos, modificando así sus acciones y contribuir como sujeto individual a la transformación de la realidad del medio ambiente.⁴⁸

RECOMENDACIONES

Es significativo integrar dentro de los compromisos misionales la RSC a través de políticas ambientales que conlleven a un desarrollo sostenible de la organización, donde la comunicación ambiental sea eje articulador efectivo con todos los grupos de interés y no solo quede en

el auge de los informes de sostenibilidad y su reporte de las buenas iniciativas operativas de lo ambiental. Así mismo, las acciones educativas al interior de las organizaciones deben respaldarse con acciones comunicativas en los niveles estratégicos, tácticos y operativos, al igual que su articulación ascendente como descendente.

Es en esa medida que el liderazgo refuerza lo planteado en la estrategia en sus diferentes niveles de ejecución, generando condiciones para promover mecanismos y equipos de trabajo de alto desempeño, como se observa en algunos de los hospitales analizados. No solo deben centrarse en los aspectos operativos con acciones educativas al interior de las organizaciones, además se debe respaldar el concepto de la comunicación estratégica en todos los niveles para la generación de cultura ambiental. Finalmente es importante que en los programas de formación de pre y posgrado de los profesionales de las ciencias de la salud, que en su mayoría son los que lideran la gestión y los procesos de las IPS, incluyan los aspectos ambientales, la comunicación ambiental, la responsabilidad social y la sostenibilidad, como lo plantea la Asociación Médica Mundial (AMM) y el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE).^{49,50}

REFERENCIAS

- Orjuela Córdoba S. La Comunicación en la gestión de la responsabilidad social empresarial. *Correspondencias & Análisis*. 2011;1:137-56.
- Zapata Gómez A. La gestión ambiental en el sector empresarial, una visión bajo el enfoque de empresa entorno como estrategias de competitividad [Tesis] [Maestría]. Manizales: Universidad Nacional de Colombia; 2007.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI. Informe de Sostenibilidad 2013 – 2014. Colombia: Asociación Nacional de Empresarios de Colombia 2014. p. 115.
- Rodino AM. Los medios audiovisuales y uso en la enseñanza a distancia. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia 1987.
- Trelles Rodríguez I. Comunicación y cultura organizacional: entramados e interrelaciones. Habana, Cuba: Felix Varela; 2001.
- Croft RS. *Communication Theory*. 2004. p. 8.
- Fernández Collado C. La comunicación en las organizaciones. 2 ed. México: Trillas; 2009.
- Emprende. Michael Porter, que es y que no es estrategia, las ventajas competitivas [Internet]. Venezuela: El Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA); [citado 2019]; Disponible en: <http://www.emprende.edu.ve/emprendedores/14-articulos-emprendedores/201-michaelporter-que-es-y-que-no-es-estrategia-las-ventajas-competitivas>.
- Serna Gómez. H. Planeación estratégica [[Video File]. Youtube; 2012.
- Arcila Cano M. Comunicación estratégica y estrategias de comunicación para el desarrollo de las organizaciones [Tesis]. Pereira: Universidad Católica de Pereira; 2012.
- Fernández S. Reseña de "Investigar en comunicación. Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en comunicación" *Comunicación y Hombre*. 2007(3):127-9.
- Agenda Global para Hospitales Verdes y Saludables. Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2016. p. 48.
- Linde Healthcare. Nuestra Empresa [Internet]. Colombia: Linde Healthcare [citado 2019]; Disponible en: <https://www.linde.co/our-company>.
- Fundación Cardiovascular de Colombia. ¿Quiénes Somos? [Internet]. Colombia: Fundación Cardiovascular de Colombia; [citado 2019]; Disponible en: <http://www.fcv.org/corp/somos-fcv>.
- Laboratorio Clínico Hematológico S.A. Nuestra empresa [Internet]. Medellín: Laboratorio Clínico Hematológico; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <http://lch.co/nuestra-empresa/>.
- Hospital Universitario Clínica San Rafael. Nosotros [Internet]. Bogotá: Hospital Universitario Clínica San Rafael; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <http://www.clinicasanrafael.com/nosotros/quienes-somos>.
- Porter ME. Ser competitivo: edición actualizada y aumentada: Grupo Planeta; 2017.
- Clínica Reina Sofía. Misión [Internet]. Colombia: Clínica Reina Sofía; [citado 2019]; Disponible en: <http://portal.colsanitas.com/portal/web/clinica-reina-sofia/mision>.
- San Vicente Fundación. ¿Quiénes somos? [Internet]. Medellín: San Vicente Fundación; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <https://www.sanvicentefundacion.com/quienes-somos>.
- ICONTEC. ISO 14063:2006 Gestión ambiental, comunicación ambiental, directrices y ejemplos. Colombia: ICONTEC; 2006. p. 42.
- Coomeva. Balance Social Cooperativo 2014. Coomeva; 2019. p. 31.
- CONPES 3550 de 2008. Lineamientos para la formulación de la Política Integral de Salud Ambiental con énfasis en los componentes de calidad de aire, calidad de agua y seguridad química. Colombia: Consejo Nacional de Política Económica y Social, Departamento Nacional de Planeación 2008. p. 54.
- Ministerio de Salud y Protección Social. ABC del Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia; 2013. p. 82.
- Joint Commission International. JCI-Accredited Organizations [Internet]. Joint Commission International; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/accruited-organizations/>.
- Clínica del Occidente. Informe de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. Bogotá: Clínica del Occidente; 2015. p. 43.
- Organización Sanitas Internacional. Informe de Sostenibilidad 2013 - 2014. Colombia: Organización Sanitas Internacional; 2015. p. 72.
- Fundación Cardioinfantil. Informe de Sostenibilidad 2014. Bogotá: Fundación Cardioinfantil; 2015.

28. del Río Pérez J, Medina Aguerrebere P. Comunicación interna hospitalaria: una aproximación desde la creatividad. *Revista Mediterránea de Comunicación*. 2015;6(2):215-27.
29. Medina Aguerrebere P. La comunicación hospitalaria 2.0: un nuevo desafío para la comunicación institucional. *Austral Comunicación*. 2012;1(2):189-202.
30. Hospital Pablo Tobón Uribe. Filosofía [Internet]. Hospital Pablo Tobón Uribe: Medellín; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <https://www.hptu.org.co/quienes-somos/50-quienes-somos/168-filosof%C3%ADa.html>.
31. Hospital General de Medellín. Informe Responsabilidad Social Empresarial. Medellín: Hospital General de Medellín; 2014. p. 47.
32. Fundación Valle del Lili. Responsabilidad social y empresarial [Internet]. Cali: Fundación Valle del Lili; 2014 [citado 2019]; Disponible en: <https://valledellili.org/nuestra-institucion/acerca-de-nosotros/responsabilidad-social-y-empresarial/>.
33. Clínica de la Mujer. Responsabilidad Social [Internet]. Bogotá: Clínica de la Mujer; 2019 [cited 2019]; Available from: <https://clinicadelamujer.com.co/responsabilidad-social/>.
34. Hospital Pablo VI Bosa. Responsabilidad Social [Internet]. Bogotá 2019 [citado 2019]; Disponible en: <https://www.subredsuoccidente.gov.co/>.
35. Medina Aguerrebere P. La responsabilidad social corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional. *Rev Esp Comun Salud*. 2012;3(1):77-87.
36. Salomón Rodríguez I. Qué deben cubrir los seguros en los estacionamientos [Internet]. *El Economista*; 2017 [citado 2019]; Disponible en: <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Que-deben-cubrir-los-seguros-en-los-estacionamientos-20170424-0057.html>.
37. Cuevas Moreno R. Las dimensiones de la Responsabilidad Social de las Empresas: una guía de lectura para su estudio. *Rev Fac Cienc Econ*. 2011;XIX(1):7-26.
38. Red Global de Hospitales Verdes y Saludables. Miembros [Internet]. Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2019 [citado 2019]; Disponible en: <http://www.hospitalesporlasaludambiental.net/miembros/>.
39. Hospital del Salvador. Reducción del uso de energía proveniente de combustibles fósiles como una forma de mejorar y proteger la salud pública. Chile: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2015 [citado 2019]; Disponible en: <http://hospitalesporlasaludambiental.net/wp-content/uploads/2015/03/Estudio-caso-HDS.pdf>.
40. Hospital Familia y Comunidad de Santa Bárbara. Hospital Familia y Comunidad de Santa Bárbara: instalación de paneles solares. Chile: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2015. p. 2.
41. Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo. Implementación objetivos de agenda global de hospitales verdes y saludables. Chile: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2015. p. 7.
42. Albert Einstein Hospital. Electronic Waste Disposal. Sao Paulo: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2013. p. 4.
43. Hospital Sirio Libanés. Compostaje de residuos orgánicos. Sao Paulo: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2012. p. 4.
44. Albert Einstein Hospital. Reciclagem de Mantas de SMS em Centro Cirúrgico. Sao Paulo: Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2013. p. 3.
45. Hospital Infantil de México Federico Gómez. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. Red Global de Hospitales Verdes y Saludables; 2016. p. 13.
46. Hospital de la Familia y la Comunidad Santo Tomás de Limache. Analizar periódicamente la calidad del agua. Chile: Global para Hospitales Verdes y Saludables 2015. p. 2.
47. Delgado J, Narváz O. Educación como estrategia para fomentar una cultura ambiental hospitalaria. *Fundación Universitaria del Área Andina*; 2016.
48. Miranda Murillo LM. Cultura ambiental: un estudio desde las dimensiones de valor, creencias, actitudes y comportamientos ambientales. *Rev P+L*. 2013;8(2):94-105.
49. Asociación Médica Mundial. Salud pública: atención médica y promoción de la salud para toda la población. *Asociación Médica Mundial*; [citado 2019]; Disponible en: <https://www.wma.net/es/que-hacemos/salud-publica/>.
50. Consejo Internacional de Enfermeras. Enfermeras, cambio climático y salud Ginebra, Suiza: Consejo Internacional de Enfermeras; 2018. p. 7.

