

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad, Sociedad, Cultura y Creatividad**

**Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud Laboral**

**Contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio odontológico Dental
Alliance S.A.S.**

**Informe Final Consultoría Científico- Técnica para Optar al Título de Especialista en Gerencia
de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Presenta:

**Lizeth Karina Jiménez Vásquez
Marta Cecilia Chavarría Mesa**

Director:

**Julián Andrés Martínez Rincón
Ingeniero Electrónico con Maestría en Dirección y Administración de Empresas MBA
Licencia en S.O. 1637 del 16 de julio de 2013**

Septiembre del 2023

Criterios de Existencia

Nombre del Informe	
Contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S	
Nombre(s) de lo(s) Investigador(es)	Marta Cecilia Chavarría Mesa. C.C. 39192600 Lizeth Karina Jiménez Vásquez C.C. 1019128481
Número del Contrato	20230708045827
Fecha y Lugar de Presentación	Junio 26 2023, Bogotá
Idioma	Español
Disponibilidad	
Nombre de la Empresa	Dental Alliance S.A.S
NIT	901718854-4
Nombre del proyecto de investigación asociado	Innovación en la gestión empresarial, el trabajo digno y decente em el marco de la Seguridad y Salud Laboral – Consultorio GSSL. 2022 – 2023
Número de Páginas	41

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Introducción	10
1. Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Objetivos Específicos.....	11
2. Marco Referencial.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Marco Conceptual.....	11
2.2. Marco Legal.....	12
2.3. Marco Teórico	12
2.4. Marco Contextual.....	13
3. Marco Metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Diseño de Investigación de la Consultoría	¡Error! Marcador no definido.
3.1.1. Fases de la Consultoría.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Población Objeto e impacto de la consultoría	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Técnica e Instrumentos.....	19
3.4. Técnicas de actuación y de análisis de la información;Error! Marcador no	definido.
3.5. Presupuesto.....	22
3.6. Cronograma.....	23
4. Resultados.....	24
4.1. Fase iniciación.....	24



4.2. Fase de planeación	25
4.3. Fase de ejecución	25
4.4. Fase de cierre	25
5. Conclusiones	34
6. Recomendaciones	36
Referencias	39
Apéndices	41



Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Matriz DOFA para Dental Alliance S.A.S</i>	20
Tabla 2 <i>Técnicas e instrumentos</i>	25
Tabla 3 <i>Presupuesto de la consultoria</i>	25
Tabla 4 <i>Actividades desarrolladas</i>	25
Tabla 5 <i>Contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S</i>	25
Tabla 6 <i>Avances en el ciclo PHVA</i>	25
Tabla 7 <i>Resumen análisis sociodemográfico</i>	25

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>% de cumplimiento ciclo PHVA</i>	27
Figura 2 <i>Cumplimiento de acuerdo con los estándares exigidos por la Resolución 0312:2019.28</i>	



Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. <i>Matriz GTC 45 PERC</i>	41
Apéndice B. <i>Perfil sociodemografico_V</i>	41
Apéndice C. <i>Informe Resolución 0312 de 2019</i>	41
Apéndice D. <i>Informe Decreto 1072 de 2015</i>	41
Apéndice E. <i>Roles y responsabilidades</i>	41
Apéndice F. <i>Acciones correctivas y de mejora</i>	41



Resumen

La presente consultoría presenta como objetivo principal determinar el contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio Dental Alliance S.A.S en la ciudad de Bogotá. Dicho esto, se busca evaluar el estado actual del SG - SST, y proponer acciones de mejoramiento para fortalecer la gestión en seguridad y salud laboral.

En cuanto a los elementos teóricos, se fundamenta en la legislación actual vigente, en particular el Decreto único reglamentario 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, los cuales los requisitos para el SG-SST en las empresas. Además, se utiliza una metodología estructurada que abarca etapas como el análisis inicial, la recopilación y estudio de datos, el diagnóstico presente de riesgos, y la planificación de acciones de mejora.

Dicho esto, podemos considerar que el resultado de la consultoría es la validación del estado del SG-SST del consultorio odontológico, y los entregables diseñados por las investigadoras, así como la propuesta de acciones de mejora adaptadas a sus necesidades.

En conclusión, la consultoría en SST permite establecer una línea base del SG-SST, identificando los factores que generan riesgo, y adicional busca proponer acciones concretas para fortalecer la seguridad y salud laboral. Se busca cumplir con la legislación vigente y mejorar las condiciones de trabajo en el consultorio.

Palabras Clave. Cumplimiento legal, identificación de peligros, autocuidado, diagnóstico, riesgos.

Abstract

The main objective of this consultancy is to carry out the context in Occupational Safety and Health for the Dental Alliance S.A.S. office in the city of Bogota. That said, it seeks to evaluate the current status of the OSHMS and propose improvement actions to strengthen the management of occupational health and safety.

As for the theoretical elements, it is based on the current legislation in force, in particular the single regulatory Decree 1072 of 2015 and Resolution 0312 of 2019, which are the requirements for the OSHMS in companies. In addition, a structured methodology is used, covering stages such as initial analysis, data collection and study, present diagnosis of risks, and planning of improvement actions.

That said, we can consider that the result of the consultancy is the validation of the state of the dental office's OSHMS, and the deliverables designed by the researchers, as well as the proposal of improvement actions adapted to their needs.

In conclusion, the OSH consultancy allows establishing a baseline of the OSHMS, identifying the factors that generate risk, and additionally seeks to propose concrete actions to strengthen occupational health and safety. The aim is to comply with current legislation and improve working conditions in the office.

Keywords. Legal compliance, hazard identification, self-care, diagnosis, risks.

Introducción

La presente consultoría se refiere el contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio Dental Alliance S.A.S el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, proporcionando una visión general del estado actual del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) del consultorio odontológico y los entregables propuestos por las investigadoras para su construcción e implementación.

La revisión, análisis, implementación y/o construcción de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo no solo se realiza por el cumplimiento de la legislación actual vigente, sino también para la identificación de peligros, el manejo o prevención de accidentes de trabajo o enfermedades laborales, la aplicación de medidas de control efectivas para el cuidado de los trabajadores y sobre todo la mejora continua para mantener una cultura de autocuidado en esta población trabajadora.

En esta consultoría se realiza una revisión de la población de trabajadores y sus condiciones sociodemográficas, de los procesos, actividades y situación actual del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, un diagnóstico frente al cumplimiento legislativo bajo informes relacionados al Decreto único reglamentario 1072 de 2015 y Resolución de estándares mínimos 0312 del 2019, una caracterización y valoración de peligros y por último frente a todo lo anterior se brindarán una serie de acciones de mejora. Lo anterior, estarán adaptados específicamente al consultorio odontológico, proporcionando un enfoque personalizado y una base sólida para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

1. Objetivos

1.1.Objetivo General

Describir la línea base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S ubicado en la ciudad de Bogotá en el año 2023.

1.2.Objetivos Específicos

- 1) Examinar del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S respecto a la legislación aplicable en el 2023.
- 2) Identificar factores de riesgo en Seguridad y Salud en el Trabajo para la población trabajadora del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S en el 2023.
- 3) Identificar y presentar acciones de mejoras específicas, basadas en los hallazgos del diagnóstico y las recomendaciones anteriores, con el objetivo de robustecer la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y mejorar las condiciones laborales del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S.

2. Marco Referencial

2.1.Marco Conceptual.

La consultoría en SST para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. se basa en una metodología estructurada y sistemática, enfocada en la implementación en este caso en particular de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) y en la posible prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de tipo laboral cuando la organización realice su implementación, se proporcionan las siguientes definiciones para el desarrollo de este apartado.

La identificación del peligro que implica el reconocer situaciones, actos o fuentes con potencial de daño y definir sus características, Por su parte, un riesgo es cualquier fuente, situación presente o acto con capacidad de causar y/o ocasionar enfermedad o lesión, el conocer este

concepto permite la identificación de los peligros en el lugar de trabajo. Por otro lado, todo lo referente al marco legal engloba leyes y reglamentos que establecen límites para acciones institucionales y personales. Asimismo, y en consecuencia con el peligro, el riesgo combina probabilidad y severidad de daños provenientes de eventos peligrosos, por tanto, permite identificar controles para estos. Por último, en cuanto al análisis demográfico, podemos identificar las características de los individuos por edad, género, educación y más, proporcionando datos para decisiones estratégicas.

2.2.Marco Legal.

La consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. se desarrolla en cumplimiento con la vigente ley existente. Dicho esto, nuestra consultoría se basa en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 en su respectivo capítulo 6 que corresponde al Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, y a su vez en el artículo (art) 22468 que hace referencia a las obligaciones de los empleadores, pues en este artículo se encuentran cada uno de los puntos que se deben cumplirse por parte del empleador para el cuidado y protección de los colaboradores de una compañía. Asimismo, se tiene en cuenta la Resolución 0312 del 2019, esta indica o define los estándares mínimos de que debe cumplir una organización frente al Sistema de Gestión del SST (SG-SST) en las empresas. Igualmente, en la presente consultoría se toma en cuenta el Capítulo 1 y Artículo 3, que indica en la resolución en mención que, para las empresas, los empleadores y los contratantes con 10 o menos trabajadores, cuáles son los estándares que se deben cumplir.

2.3.Marco Teórico

Según (Ministerio del Trabajo, 2020) el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, es esencial para todos los empleadores y su implementación se basa en un proceso gradual

y coherente. Fundamentado en el principio de mejora constante, este sistema abarca aspectos como la definición de políticas, la estructura organizacional, la planificación, la ejecución, la evaluación, la puesta en marcha de auditorías y la implementación de medidas de mejora. El propósito fundamental de este sistema es prever, identificar, valorar y controlar los posibles riesgos que puedan tener impactos negativos en la seguridad y el bienestar laboral.

Por lo anterior, esta consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S se sustenta en la revisión de normativas legales vigentes aplicables. La propuesta de solución a la empresa asesorada se basa en tres áreas fundamentales como Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), identificación y evaluación de Riesgos Laborales y acciones de Mejora en SST.

La combinación de estos elementos teóricos proporciona una base sólida para la elaboración y propuesta de los entregables de la consultoría. Considerando también, que según (Ministerio del Trabajo, 2020) una implementación óptima del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo se evidencian en la creación de entornos laborales más destacados, la mejora de la calidad de vida y el bienestar en el trabajo, la reducción de las tasas de ausentismo debido a enfermedades, la reducción de los índices de accidentes laborales y fallecimientos por incidentes en nuestro país, y un incremento notable en los niveles de productividad.

Por su parte, el (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, s.f.) ratifica la importancia de la implementación de un SG-SST, al mencionar que el objetivo principal de este es transformar de manera positiva las condiciones y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva a promover el bienestar mental, físico y social de los empleados.

2.4.Marco Contextual

a. Criterios de Existencia.



El consultorio odontológico, se encuentra situado en la ciudad de Bogotá D.C, específicamente en la localidad de Fontibón, y barrio Ciudad Salitre, es una iniciativa creada en junio de 2023 por tres profesionales de la odontología que buscaban independizarse y ofrecer sus servicios en el área odontológica. El consultorio cuenta con aproximadamente diez años de experiencia en el sector y está equipado con instalaciones y equipos adecuados para brindar un servicio integral a sus pacientes. Además, posee convenios con dos centros radiológicos cercanos, lo que le permite ofrecer servicios más completos y especializados.

b. Datos de la empresa asesorada.

El consultorio odontológico se enfoca o centra en brindar una gama variable de servicios odontológicos para personas de diferentes ciclos de vida. Cuenta con un equipo de odontólogos altamente calificados en todas las especialidades, cuyo objetivo principal es proporcionar una atención de calidad, y generar un cumplimiento frente a las expectativas de los pacientes. La misión del consultorio es promover hábitos de higiene oral saludables, mantener el bienestar bucal y ofrecer tratamientos integrales para prevenir y tratar afecciones dentales.

c. Contexto de la empresa.

A continuación, se ofrece una visión estratégica del consultorio odontológico frente a su posición actual en el mercado de salud. Por medio de un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), esta herramienta resalta los aspectos internos que impulsan su ventaja competitiva, así como los factores externos que impactan su desarrollo.

Tabla 1
Matriz DOFA para Dental Alliance S.A.S

Matriz DOFA	
Internas	Externas

Fortalezas	Oportunidades
1.Experiencia clínica del personal especialista.	1.Buena ubicación
2.Organización y control de agenda clínica.	2.Centro radiológico y farmacias cercas.
3.Cumplimiento de normatividad vigente de acuerdo con Resolución 3100 de 2019 para	3.Pocos consultorios cerca.
habilitación de espacios a personas con discapacidad.	4. Demanda del sector con población en todos los ciclos de vida.
Debilidades	Amenazas
1.No se cuenta con el SG-SST	1.Incremento de costo de los insumos y laboratorios.
2. Las instalaciones no son propias.	2.Impuntualidad o inasistencia de pacientes.
3.Poca publicidad y reconocimiento.	3.Incumplimiento de los laboratorios.
4.No siempre están los especialistas.	

Nota. La tabla contiene información de las debidas, fortalezas, oportunidades y amenazas del consultorio Dental Alliance S.A.S.

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño de Investigación de la Consultoría

En la investigación aplicada realizada, la consultoría en Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) aplicará el método científico para asegurar la rigurosidad y objetividad en el proceso de investigación, como lo mencionan (Cordero, 2008) y (Horna, 2008) en sus respectivas obras. La aplicación del método científico permitirá recopilar datos de manera sistemática, analizarlos de forma objetiva y fundamentar las conclusiones en evidencia sólida. Al seguir este enfoque, se garantizará la validez, estructura y confiabilidad de los resultados obtenidos, variable fundamental en la toma de decisiones informadas en la consultoría.



Por otro lado, en cuanto a la naturaleza de la investigación, se optará por un enfoque práctico centrado en diagnósticos con el propósito de abordar los desafíos de manera concreta y adaptada a la realidad del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. En este sentido, se busca obtener información precisa y relevante que permita una comprensión de la situación. Para lograrlo, se llevará a cabo un análisis y/o revisión de la población laboral, las condiciones sociodemográficas y las actividades desempeñadas en el consultorio. Además, se empleará la GTC 45 – Guía Técnica Colombiana como una herramienta para la identificación y evaluación de los riesgos laborales específicos. La elección de este enfoque se fundamenta en la necesidad de generar soluciones efectivas y prácticas que puedan ser aplicadas de manera directa en los escenarios de trabajo, facilitando así el desarrollo e implementación de las diferentes medidas de mejora y la optimización de la seguridad y salud en el trabajo

en este enfoque se toma como base un enfoque consultivo de naturaleza práctica y aplicada. La elección de este enfoque se fundamenta en la firme convicción de que las soluciones más efectivas y duraderas se originan en la acción directa y la adaptación a situaciones específicas. Al abordar las necesidades del consultorio odontológico, se busca no solo ofrecer recomendaciones teóricas, sino también proporcionar estrategias tangibles y personalizadas respaldadas por la teoría científica y la normativa legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Esta perspectiva práctica permitirá implementar medidas concretas de mejora que fortalezcan la gestión de la SST, al tiempo que fomentan la sensibilización y participación de los trabajadores en la propuesta de un ambiente laboral seguro y saludable. El enfoque práctico, en esencia, sirve como un puente vital entre el conocimiento teórico y la acción real, maximizando así el impacto positivo de la consultoría en el consultorio.

Por último, el diseño de la investigación se centrará en llevar a cabo un diagnóstico de la actual situación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el consultorio Dental Alliance. Esta elección metodológica se basa en la idea fundamental de que, para implementar mejoras efectivas y sostenibles, es esencial comprender de manera completa y precisa el estado presente de la Gestión de la Seguridad y la Salud del consultorio odontológico. A través de herramientas como informes diagnósticos, análisis de datos y evaluaciones de riesgos, se explorarán los puntos claves de la seguridad y salud laboral en el consultorio. De esta manera, no solo se obtendrá una perspectiva sólida de la situación actual, además se establecerá un fundamento esencial para la toma de decisiones divulgadas y la planificación estratégica.

El enfoque en el diagnóstico permitirá identificar áreas de mejora con precisión, en sintonía con las particularidades del consultorio, y proporcionará recomendaciones específicas y adaptadas a la realidad del mismo, con el objetivo de fortalecer la cultura en prevención y el bienestar general de los trabajadores.

3.1.1. Fases de la Consultoría

Para esta consultoría a realizar al consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S se hará uso de la metodología de Labuschagne & Steyn, debido a que según lo mencionado por (Villar, 2014), esta metodología presenta fases como el ciclo de vida de proyecto, tareas y entregables requeridos, firmas, aprobaciones y partes interesadas dentro de un proceso de iniciación, planeación, ejecución y cierre. Por lo anterior, las tareas sugeridas en las etapas orientadas hacia la consecución de los objetivos son:

Fase de Iniciación: Primer contacto con la empresa.

Fase de Planeación: Plasmar la línea base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la legislación actual.

Se llevará a cabo una evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del consultorio. Se evaluará el acatamiento de la legislación vigente, incluido el Decreto único reglamentario 1072 del 2015 y Resolución 0312 del 2019, y se identificarán posibles brechas y áreas de mejora.

Fase de Ejecución: En esta fase se identificarán los peligros y riesgos, a los cuales está expuesta la población del consultorio. Además, se desarrolla un análisis del tipo de población que labora en la organización y se brindan acciones de mejora para el establecimiento.

Fase de Cierre: Se realiza la entrega de los documentos establecidos para la consultora.

Se elaborarán acciones de mejora y correctivas basadas en los hallazgos del diagnóstico y las recomendaciones previas. Estas acciones estarán diseñadas para fortalecer la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el consultorio Dental Alliance S.A.S.

3.2. Población Objeto e Impacto de la Consultoría

La población objeto de la consultoría es clara y específica, pues se trata de los odontólogos y asistentes que trabajan en el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. La población incluye 1 odontólogo General, 1 ortodoncista, 1 odontólogo Especialista en Cirugía, 1 rehabilitadora, 1 asistente.

Todos los miembros de la población tienen edades entre los 25 y los 40 años. Adicional, se indica que todos tienen al menos un posgrado, a excepción del personal que asiste a los odontólogos del consultorio.

En cuanto al impacto de la consultoría, se relaciona con dos aspectos principales como lo son la construcción documental del SG-SST pues el impacto se verá reflejado en el diseño y elaboración de toda la documentación que se requiere para implementar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el consultorio. Por otro lado, la identificación de Peligros y

Riesgos, en la cual se buscará identificar los diferentes factores del riesgo específicos relacionados con la práctica odontológica, procesos administrativos y las condiciones de trabajo en el consultorio, con el propósito de implementar medidas de prevención y control que sean eficaces.

Dado que la población de la consultoría es pequeña y se conoce el número total de individuos que serán impactados, no es necesario generar muestras para el desarrollo de la consultoría. Por lo anterior, el conocer la población total permitirá una intervención más precisa y personalizada en la construcción del SG-SST y en la identificación de peligros y riesgos laborales para esta población.

3.3. Técnica e Instrumentos

Para obtener los datos de la recolección de información de trabajo de campo de la consultoría en el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, se utilizarán diversas técnicas y herramientas. A continuación, se definen y argumentan algunas de ellas:

Entrevista con el Representante Legal vía Teams:

La entrevista con el representante legal del consultorio permitirá obtener información clave sobre la Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y procesos existentes. Esta técnica proporciona datos cualitativos y permite profundizar en aspectos específicos del funcionamiento del consultorio en materia de SST.

Inspección del Consultorio vía Teams:

El recorrido virtual realizado al consultorio se encuentra acompañado de la recolección de fotografías y videos, proporcionarán una visión directa y detallada del entorno laboral. Esto permitirá identificar condiciones de trabajo, infraestructura, equipos y posibles riesgos laborales en el lugar.

Revisión Documental:



Se realizará un análisis de los documentos y registros existentes en el consultorio relacionados con la SST. Esto proporcionará información cuantitativa y cualitativa valiosa para el diagnóstico inicial.

La combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos asegurará una recopilación de información sólida y precisa, lo que permitirá fundamentar adecuadamente los entregables propuestos y la toma de decisiones en la consultoría.

Tabla 2
Técnicas e instrumentos

Objetivo	Actividades	Técnicas	Resultado
Objetivos Específicos			
Objetivo específico 1	Actividad 1. Contextualización de la organización. Actividad 2 Diagnóstico de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la legislación actual vigente.	1. Análisis documental 2. Entrevista con el representante legal.	Resultado 1. Informe diagnóstico inicial basado en el Decreto 1072:2015. Resultado 2: Asesoría sobre la asignación de responsable del SG SST Resultado 3. Informe de Basado en 0312:2019. Resultado 4. Descripción Sociodemográfica.
Objetivo específico 2	Actividad 1. Revisión y análisis de evidencias. Actividad 2 identificación de los peligros y riesgos	1. Análisis documental 2. Inspección del consultorio Teams	Resultado 1. Matriz de Identificación de peligros/riesgos.
Objetivo específico 3	Actividad 1.. Revisión y análisis de proceso realizado. Actividad 2. Elaboración de acciones de mejora.	1. Análisis documental	Resultado 1. Entrega de Acciones de mejora y Correctivas específicas.

Nota. La tabla contiene información de la relación de los objetivos con sus diferentes actividades y los resultados de estas.

3.4. Técnicas de actuación y de análisis de la información



En el proceso de recolección de información en el trabajo de campo de la consultoría en el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, se emplearán diversas técnicas y herramientas que se seleccionan estratégicamente para abordar los objetivos y desafíos específicos del proyecto.

Técnicas Preventivas Globales:

Las técnicas preventivas globales, como las entrevistas con el Representante Legal vía Teams y la Inspección del Consultorio vía Teams, tienen como objetivo brindar una visión completa y panorámica de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en el consultorio. Estas técnicas permiten capturar información cualitativa y cuantitativa que abarca tanto los aspectos administrativos como las diferentes condiciones físicas del entorno de trabajo. La entrevista con el Representante Legal ofrece una comprensión profunda de la estructura organizativa, la asignación de responsabilidades y los procesos existentes en relación con la SST.

Por otro lado, la inspección virtual del consultorio ofrece una perspectiva visual directa, al permitir la observación de la infraestructura, los equipos y la disposición de los espacios de trabajo. La combinación de ambas técnicas globales asegura una visión integral que servirá como base sólida para el diagnóstico inicial y la elaboración de estrategias de mejora.

Técnicas Operativas de Prevención:

El Análisis Documental es una técnica operativa fundamental que permitirá examinar los documentos y registros existentes relacionados con la SST. Esta técnica contribuirá a la identificación y comprensión de procesos, políticas y prácticas implementadas en el consultorio. Al analizar la documentación, se recopilarán datos cuantitativos y cualitativos valiosos que respaldarán la evaluación y el diagnóstico inicial. Estos datos permitirán identificar áreas de oportunidad y áreas críticas que requieran especial atención. La técnica operativa del Análisis

Documental se integra con las técnicas preventivas globales para proporcionar un enfoque equilibrado que abarque tanto la perspectiva amplia como los detalles operativos.

Técnicas de Intervención y Acción:

Las técnicas de intervención y acción, específicamente aquellas relacionadas con el objetivo específico 3, están diseñadas para traducir el diagnóstico en acciones concretas de mejora. La revisión y análisis de procesos permiten una mejor elaboración de acciones que apunten a la mejora continua, atacando los desafíos que se identificaron en el diagnóstico. La primera técnica, al analizar los procesos actuales, ayuda a identificar ineficiencias y áreas que requieren optimización. La segunda técnica, a través de la elaboración de acciones correctivas específicas, se centra en proponer soluciones prácticas y efectivas. Estas técnicas operan en un ciclo de mejora continua, ya que las acciones propuestas se basan en datos concretos y tienen como objetivo fortalecer la gestión de la SST y promover una cultura de seguridad en el consultorio.

En resumen, la combinación de técnicas preventivas globales, operativas y de intervención garantiza una recopilación integral de información, desde una perspectiva amplia hasta aspectos específicos y medidas concretas de mejora. Este enfoque holístico respalda la generación de recomendaciones fundamentadas y toma de las decisiones informadas en el proceso de esta consultoría en el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. Por lo anterior, se considera garantizar confidencialidad y la integridad de la información recopilada, según las técnicas de seguridad propuestas por (Díaz, 2012).

3.5. Presupuesto

Se muestra el presupuesto utilizado para el proceso de consultoría para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S.

Tabla 3

Presupuesto de la consultoría

Aspecto	Cantidad	Valor Unitario	Total
Transporte	2 visitas	\$0	\$0
Horas de Trabajo	3 semanas x aprox 3 horas/1 día	\$0	\$0
Total			\$0

Nota. La tabla contiene información sobre el dinero gastado dentro de la consultoría.

Dado que el contrato es a cero pesos, no se establece un valor monetario para las horas de trabajo ni para ningún otro aspecto del proyecto. El uso de papelería se ha descartado y todos los documentos serán digitales, por lo que no se incluye en el presupuesto.

3.6. Cronograma

Tabla 4
Actividades desarrolladas

Cronograma				
Actividad	Fases	Primeras fechas	Segundas fechas	Terceras fechas
Inicio de proceso de consultoría	Iniciación	8 de julio 2023		
Entrevista virtual con representante legal (Contextualización)	Planificación	8 de Julio 2023		
Inspección virtual del consultorio	Ejecución	8 de Julio 2023		
Diagnóstico del SG-SST			15 de julio 2023	
Identificación de peligros y valoración de riesgos	Ejecución		15 de julio 2023	



Planteamiento de acciones de mejora basadas en los hallazgos	Ejecución	15 de julio 2023
Identificación de peligros y valoración de riesgos	Ejecución	22 de julio 2023
Realización entregables e informe	Ejecución	19 de julio 2023 20 de julio 2023 21 de julio 2023 29 de julio 2023 5 de agosto 2023 11 de agosto 2023 19 agosto 2023
Entrega de anexos	Cierre	

Nota. La tabla contiene información sobre las actividades realizadas dentro del desarrollo de la consultoría..

4. Resultados.

A continuación, se reflejan los resultados obtenidos del trabajo de campo de la consultoría realizada al consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S. Siguiendo la metodología de consultoría seleccionada, se detallará cada etapa y su papel en el desarrollo de la propuesta y los productos entregables definidos en el convenio establecido.

4.1. Fase iniciación

Resultado 1: Contextualización de la organización. En esta primera fase se obtiene una visión general del consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, incluyendo su ubicación, tiempo en el mercado, servicios ofrecidos, documentos implementados y características principales.



4.2. Fase de planeación

Resultado 2: Informe de diagnóstico inicial basado en el Decreto 1072. En este informe se presenta un análisis del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del consultorio, identificando según la norma las fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

Resultado 3: Asesoramiento y capacitación a la persona responsable del SG-SST y cómo documentar todos y cada uno de los procesos asignados en el SG-SST. Se proporciona orientación sobre cómo designar a la persona responsable del SG-SST y se detallan sus funciones y responsabilidades.

Resultado 4: Informe estructurado de estándares mínimos a cumplir basado en la Resolución 0312. En este informe se evalúa el cumplimiento de las obligaciones mínimas establecidas por la norma en el SG-SST del consultorio.

4.3. Fase de ejecución

Resultado 5: Matriz de identificación de peligros y riesgos. Se presenta una matriz detallada que contiene una lista exhaustiva de los riesgos laborales específicos en el consultorio Dental Alliance S.A.S, y medidas de control propuestas para reducir o eliminar dichos riesgos.

Resultado 6: Descripción sociodemográfica del equipo de trabajo establecido den el consultorio. Se presenta un análisis de la población trabajadora, incluyendo información relevante como edades, formación académica y experiencia laboral.

4.4. Fase de cierre

Dentro de esta fase se hace la revisión de todo el proceso y la entrega correspondiente de los entregables acordados.

Tabla 5



Contexto en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio odontológico Dental Alliance

S.A.S

Actividades	Fases	Subactividad	Resultados
Contacto inicial	Iniciación	* Propuesta de consultoría y entregables.	*Firma de contrato.
Recolección y revisión de información	Planificación	*Entrevista con representante legal. *Recorrido virtual a las instalaciones. *Revisión documental y de información. *Identificación de cumplimiento de requisitos o parámetros legales. * Planteamiento de preguntas para encuesta sociodemográfica. *Identificación y valoración de peligros y evaluación de riesgos. *Planteamiento de los requerimientos necesarios para profesional que implemente el SG-SST.	*Insumos para el desarrollo de la actividad.
Construcción de entregables	Ejecución	*Construcción de base documental pactada. *Planteamiento de acciones correctivas o de mejora identificadas. *Revisión de los borradores de entregables en conjunto con tutor para su corrección. *Chequeo de informe final y documentación de consultoría.	*Informe de diagnóstico inicial basado en el Decreto 1072. *Informe Estándares Mínimos Resolución 0312 de 2019. *Borrador Roles y Responsabilidades. * Borrador Perfil Sociodemografico_V.01 * Borrador Matriz GTC 45 IPERC
Entrega de documentación y acciones de mejora	Cierre		*Informe de diagnóstico inicial basado en el Decreto 1072.

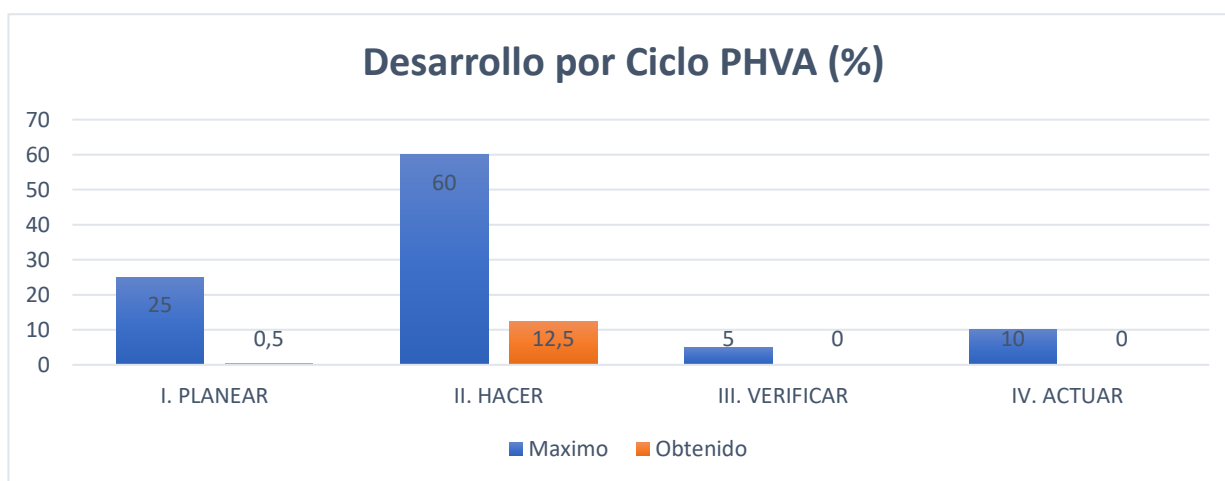
*Informe Estándares
Mínimos Resolución 0312
de 2019.
*Roles y
Responsabilidades.
* Perfil
Sociodemografico_V.01
* Matriz GTC 45 IPERC

Nota. Se presenta un contexto de lo realizado en la consultoría

Debido al proceso realizado dentro de la compañía se identificó a partir de la construcción de los anexos dispuestos para la consultoría lo siguiente:

Figura 1

% de cumplimiento ciclo PHVA

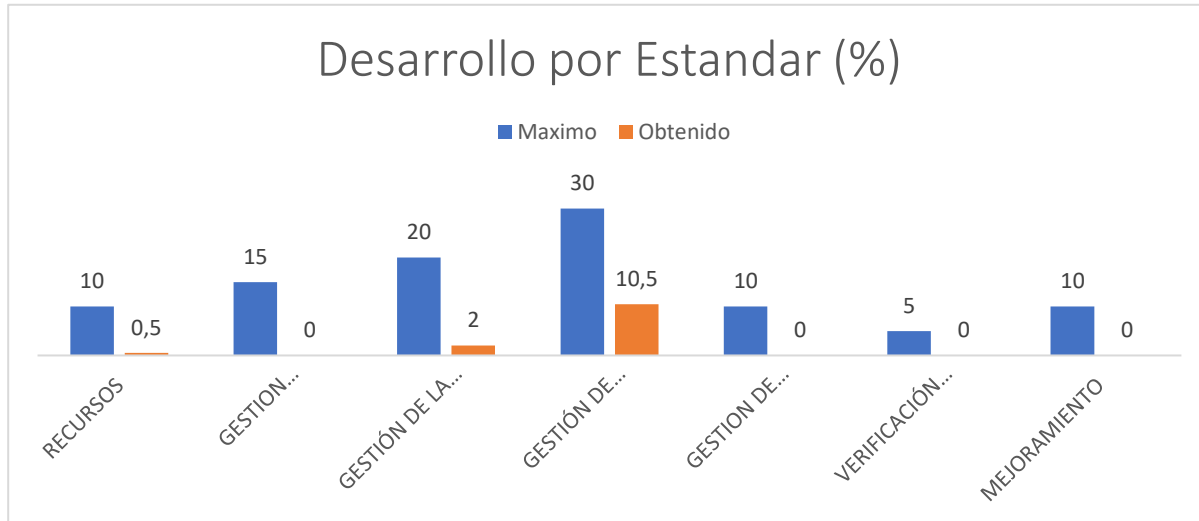


Nota. Esta tabla contiene información referente al cumplimiento del consultorio frente a lo exigido por Resolución 0312 del 2019.

Por lo anterior, se evidencia que el consultorio odontológico cuenta con un cumplimiento por resolución 0312:2019, según ciclo PHVA del 13%. Esto, puede deberse a la recién constitución de la empresa o al desconocimiento de la norma.

Figura 2

Cumplimiento de acuerdo con los estándares exigidos por la Resolución 0312:2019.



Nota. La tabla contiene información referente al cumplimiento del consultorio odontológico frente a los estándares exigido por la Resolución 0312:2019.

A partir de la gráfica anterior, se puede inferir que del apartado de gestión de peligros en donde presenta su mayor cumplimiento con un 10,5% según lo evidenciado en la consultoría. Así mismo, para el apartado de la gestión en salud se observa un cumplimiento del 2%, pues la población trabajadora si realiza sus exámenes médicos periódicos de manera individual. Por último, de recursos mencionado por la resolución 0312:2019, la organización cuenta con un cumplimiento del 0,5%.

A continuación, veremos el cumplimiento del consultorio odontológico de acuerdo al Decreto 1072:2015.

Tabla 6

Avances en el ciclo PHVA

AVANCE POR CAPÍTULOS



<i>Capítulos</i>	<i>Item(s)</i>	<i>Puntaje evidencia</i>	<i>Puntaje implem</i>	<i>Total</i>	<i>Ponderación del Item</i>	<i>% Implem del Item</i>	<i>Valor máx en la evidencia</i>	<i>valor máx en la implem</i>	<i>% de Implem</i>
Capítulo 2	3	1	0,5	25%	3%	1%	3	3	25%
Capítulo 3	33	3	2,5	8%	38%	3%	33	33	8%
Capítulo 4	14	1,5	0	5%	16%	1%	14	14	5%
Capítulo 5	25	4	4	16%	29%	5%	25	25	16%
Capítulo 6	8	0	0	0%	9%	0%	8	8	0%
Capítulo 7	3	0	0	0%	3%	0%	3	3	0%
Total	86	10	7		100%	9,59%			9%

Nota. La tabla contiene información referente al cumplimiento de la organización frente a lo exigido por el Decreto 1072:2015.

En el análisis por capítulos de acuerdo con el Decreto 1072:2015, se observa que el Capítulo II alcanzó un 25% de cumplimiento, obteniendo 0.5 puntos de los 3 posibles, con la implementación representando el 3% del total. El Capítulo III logró un 8% de cumplimiento, obteniendo 2.5 puntos de los 33 posibles, destacando un alto porcentaje de implementación del 38%. En cambio, el Capítulo IV no obtuvo puntos, alcanzando un 0% de cumplimiento, aunque la implementación representó el 16%. El Capítulo V tuvo un buen desempeño con un 16% de cumplimiento, obteniendo 4 puntos de los 25 posibles, con una alta correspondencia en la implementación del 29%. Por otro lado, el Capítulo VI y VII no obtuvieron puntos, logrando un

0% de cumplimiento, y una implementación del 9% y 3%, respectivamente. En resumen, en total se obtuvieron 7 puntos de los 86 posibles, representando un 9.59% de cumplimiento.

Por otro lado, dentro de nuestro análisis sociodemográfico pudimos evidenciar lo siguiente:

Tabla 7

Resumen análisis sociodemográfico

Categoría	No. Personas	Porcentaje
Distribución de Personal		
Administrativos	1	20%
Operativos	4	80%
Turno de Trabajo		
Diurno	5	100%
Nocturno	0	0%
Mixto	0	0%
Género		
Masculino	2	40%
Femenino	3	60%
Raza		
Mestizo	5	100%
Composición Familiar		
Sin personas a cargo	5	100%
Tipo de Contratación		
Término indefinido	1	20%
Obra y labor	4	80%
Edad		

Categoría	No. Personas	Porcentaje
18-29 años.	2	40%
30-39 años.	1	20%
40-49 años.	2	40%
Estado Civil		
Soltero (a)	2	40%
Casado (a)	1	20%
Unión Libre	2	40%
Ingresos Salariales		
1-2 SMLV	1	20%
3-4 SMLV	4	80%
Estrato Socioeconómico		
Estrato 3.	1	20%
Estrato 4.	1	20%
Estrato 5..	3	60%
Escolaridad		
Secundaria completa	1	20%
Profesional	1	20%
Posgrado	3	60%
Tipo de Sangre		
O+	2	40%
A+	1	20%
A-	1	20%
AB+	1	20%
Número de Personas a Cargo		
Sin personas a cargo	5	100%
Tipo de Vivienda		

Categoría	No. Personas	Porcentaje
Propia	1	20%
Arrendada	3	60%
Familiar	1	20%
Antigüedad en la Empresa		
0-12 Meses	5	100%
Índice de Masa Corporal (IMC)		
Normal	5	100%
Hábitos - Frecuencia de Ejercicio		
Diario	5	100%
Hábitos - Consumo Habitual de Cigarrillo		
Nunca	5	100%
Hábitos - Consumo Habitual de Licor		
Nunca	5	100%
Hábitos - Empleo Habitual del Tiempo Libre		
Estudio	1	20%
Ejercicio	4	80%
Hipertensión		
No	5	100%
Colesterol		
No	5	100%
Triglicéridos		
No	5	100%
Diabetes		
No	5	100%

Nota. La tabla contiene información referente a lo evidenciado en la cuesta sociodemográfica.

Cabe destacar que la población estudiada exhibe una diversidad de características

sociodemográficas, incluyendo una distribución entre personal administrativo del (20%) y operativo del (80%). La totalidad de los trabajadores labora en turnos diurnos, y el género está equitativamente dividido entre hombres (40%) y mujeres (60%). Además, todos son de origen mestizo y no tienen personas a cargo. En cuanto a la contratación, la mayoría (80%) posee contratos por obra y labor, mientras que un 20% cuenta con contratos a término indefinido. La edad varía, con un 40% en el rango de 18-29 años y otro 40% en el rango de 40-49 años. Respecto al estado civil, un 40% se encuentra en unión libre, un 40% es soltero(a) y un 20% está casado(a). En términos de ingresos salariales, el 80% gana entre 3 y 4 salarios mínimos legales vigentes, y la mayoría (60%) se ubica en el estrato socioeconómico 5. A nivel educativo, el 60% posee posgrado. La distribución de tipos de sangre es diversa, con O+ (40%) como el más común, y todos tienen viviendas arrendadas. Además, todos son nuevos empleados con menos de 12 meses de antigüedad en el consultorio, tienen un índice de masa corporal normal y realizan ejercicio diario. Notablemente, ninguno consume cigarrillo o alcohol habitualmente y no tienen afecciones médicas relevantes, como hipertensión, colesterol alto, triglicéridos elevados o diabetes. En resumen, la población muestra una diversidad significativa, pero comparten un enfoque en el ejercicio y salud, sin problemas médicos de relevancia.

Los resultados obtenidos de este trabajo de campo proporcionaron una visión clara y detallada del estado actual del SG-SST en el consultorio Dental Alliance S.A.S. Se identificaron fortalezas y debilidades del sistema, así como riesgos laborales específicos y las bases y medidas de control que se proponen. Con base en esta información, se optaron por decisiones basadas en información para llevar a cabo iniciativas de mejora, con la finalidad de reforzar los procesos, la Seguridad y Salud en el Trabajo y en hilar las condiciones laborales en el consultorio.

Las acciones de mejora específicas se diseñaron para garantizar el cumplimiento de la legislación legal vigente, y para promover una cultura de autocuidado entre los trabajadores. Se consideraron las necesidades y características particulares del consultorio para asegurar que las soluciones fueran efectivas y adecuadas para su implementación.

En conclusión, la consultoría en SST proporcionó una base sólida para mejorar la gestión de seguridad y salud laboral en el consultorio Dental Alliance S.A.S. Los productos entregables, como el informe de diagnóstico, la matriz de identificación de peligros y las acciones de mejora, son herramientas valiosas para guiar la construcción y el fortalecimiento del SG-SST en el consultorio, buscando siempre cumplir con la normatividad legal y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

5. Conclusiones

En relación con el trabajo realizado en la consultoría en Seguridad y Salud en el Trabajo para el consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Estado actual SG-SST: Se ha realizado una análisis amplia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del consultorio, identificando un bajo nivel de cumplimiento de la legislación vigente. Esto sugiere la necesidad de mejorar y fortalecer el sistema para garantizar la seguridad y bienestar.

Identificación de Peligros y Riesgos: Se ha identificado una serie de riesgos laborales específicos en el consultorio, lo que es primordial para tomar medidas preventivas y correctivas pertinentes. La matriz de identificación de peligros proporciona una herramienta útil para abordar estos riesgos.



Características de la población laboral: La consultoría ha revelado una población laboral diversa en cuanto a edad, género, nivel educativo y otros factores. Esto significa que las acciones de mejora deben ser adaptables y considerar las necesidades individuales de los trabajadores.

Cumplimiento normativo: Se ha destacado la importancia de cumplir la legislación legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. La consultoría ha resaltado las áreas donde se debe mejorar el cumplimiento, especialmente en relación con el Decreto 1072:2015 y la Resolución 0312:2019.

Acciones de mejora: Se han propuesto acciones de mejora concretas y personalizadas para abordar las deficiencias identificadas en el SG-SST. Estas acciones están diseñadas para mejorar la gestión de seguridad y salud laboral, así como promover una cultura de seguridad en el consultorio.

Enfoque práctico: La metodología utilizada en la consultoría aborda los desafíos de SST. Se ha enfocado en la implementación efectiva de soluciones adaptadas a la realidad del consultorio.

Valor de la información recopilada: La consultoría ha recopilado información sólida que respalda las recomendaciones y decisiones tomadas. La combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas ha enriquecido la comprensión de la situación.

Cultura de la Seguridad: La consultoría busca promover una cultura de seguridad en el consultorio, donde la seguridad y salud laboral se conviertan en una parte integral de la operación diaria y la conciencia de los trabajadores.

Limitaciones Metodológicas: Es relevante destacar que, como en cualquier investigación, este trabajo presenta limitaciones metodológicas. La evaluación del SG-SST puede estar sujeta a sesgos de percepción. Además, el cumplimiento de los objetivos depende en parte de la cooperación y disposición de la empresa asesorada, que en este caso en particular fue buena.

Pertinencia de la Investigación: En conclusión, esta investigación resulta altamente pertinente para abordar la problemática relacionada con la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en el consultorio Dental Alliance S.A.S. Los resultados obtenidos proporcionan una base/estructura sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de medidas efectivas que beneficiarán tanto a la organización como a su población trabajadora.

6. Recomendaciones

A partir de la consultoría realizada al consultorio odontológico Dental Alliance S.A.S, se generaron las siguientes recomendaciones con base en el análisis realizado y acciones preventivas y correctivas identificadas.

Políticas de SST: Desarrollar políticas SST, de prevención al consumo de sustancias, de tabaco, alcohol y las diferentes sustancias psicoactivas, así como políticas de convivencia laboral, según corresponda y aplique a la organización.

Socialización de políticas: Realizar la socialización de las políticas a través de diversos medios de comunicación de la organización para garantizar su comprensión por parte de todos los colaboradores.

Funciones y responsabilidades: Complementar y formalizar las funciones y responsabilidades de acuerdo con el Sistema de Gestión de SST, incluyendo la designación de una persona responsable.

Plan de Trabajo Anual: Elaborar un plan de trabajo anual para el sistema de gestión de SST, firmado por el representante legal o contratante, que incluya objetivos, metas, responsabilidades, recursos y un cronograma anual.



Programa de capacitación: Establecer un programa de capacitación para la población trabajadora, con seguimiento para medir la participación y aplicar evaluaciones que evidencien la asimilación del conocimiento impartido.

Inducción, capacitación y reinducción: Realizar programas de inducción, capacitación y reinducción para todos los colaboradores de la organización DENTAL ALLIANCE S.A.S.

Informe de condiciones de salud: Establecer como obligación contractual la entrega del informe de condiciones de salud a los colaboradores.

Registro de dotación: Registrar la entrega de dotación y elementos de protección individual, adecuados a las funciones desempeñadas por los colaboradores.

Representante en el Copasst/Vigía: Seleccionar un representante de la organización en el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (Copasst) o como vigía.

Investigación de Eventos: Desarrollar documentos para llevar a cabo investigaciones de eventos relacionados con incidentes y accidentes laborales, incluyendo formatos de investigación, divulgación y lecciones aprendidas.

Evaluación Inicial del SG-SST: Realizar una evaluación inicial del sistema de gestión de SST.

Presupuesto para Exámenes Ocupacionales: Establecer un presupuesto anual para realizar los exámenes ocupacionales de acuerdo con el profesigramas elaborado por un Médico Ocupacional.

Seguimiento de salud a trabajadores: Crear un documento para el seguimiento respectivo de salud a colaboradores en caso de recomendaciones médicas, incluyendo un formato de consentimiento informado/autorización para validar condiciones de salud y revisar historias clínicas, si es necesario.



Seguimiento de Acciones Preventivas y Correctivas: Implementar un documento que haga seguimiento a las acciones preventivas y correctivas dentro de la organización.



Referencias bibliográficas

- Cordero, Z. R. (2008). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA* (1 ed., Vol. 33). Costa Rica: Revista Colombiana de Psiquiatría. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Díaz, J. M. (2012). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Sevilla: Editorial Tébar Flores, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=pjoYI7cYVVUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Horna, A. A. (2008). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Obtenido de https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/612216/mod_resource/content/0/DISE%20C3%91O%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Ministerio de Ambiente*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/#:~:text=Tiene%20el%20objetivo%20de%20mejorar,y%20social%20de%20los%20empleados>.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Año 2020: Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/implementacion-de-los-sistemas-de-gestion-de>
-
-

seguridad-y-salud-en-el-trabajo-al-ano-

2020#:~:text=El%20beneficio%20de%20una%20excelen

Villar, L. A. (2014). *DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA CONSULTORÍA DE EMPRESAS*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/432484899/Methodologias-de-Consultorias-de-Empresa>



Apéndices

Apéndice A. *Matriz GTC 45 PERC*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice B. *Perfil sociodemográfico_V*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice C. *Informe Resolución 0312 de 2019*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice D. *Informe Decreto 1072 de 2015*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice E. *Roles y responsabilidades.*

Véase archivo en fuente externa.

Apéndice F. *Acciones correctivas y de mejora.*

Véase archivo en fuente externa.

