

**PROPUESTA DOCUMENTAL BÁSICA  
PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN EN  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
PARA LA EMPRESA ODONTO ESTETICA  
ESPECIALIAZADA S.A.S.**

Basic Documentary Proposal for the  
Management System in Safety and Health  
at Work for the Company ODONTO  
ESTETICA ESPECIALIAZADA S.A.S.

**Mayra Alejandra Ruiz Álzate**

[maleruiz@poligran.edu.co](mailto:maleruiz@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano

Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de estudios en Psicología, Talento Humano

y Sociedad

Estudiante

Programa de Especialización en Gerencia de la

Seguridad y Salud en el Trabajo

**María Camila Giraldo Restrepo**

[mcamgir@poligran.edu.co](mailto:mcamgir@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano

Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de estudios en Psicología, Talento Humano

y Sociedad

Estudiante

Programa de Especialización en Gerencia de la

Seguridad y Salud en el Trabajo

Recepción: 06-09-2023

Aceptación: 14-11-2023

Cite este artículo como:

Ruiz, M., Giraldo, M., y Martínez-Rincon, J.  
(2023). Propuesta documental básica para el  
sistema de gestión en seguridad y salud en el  
trabajo para la empresa ODONTO ESTETICA  
ESPECIALIZADA S.A.S. Revista Sociedad Cultura y  
Creatividad.

**Julián Andrés Martínez-Rincón**

[jamartinezrin@poligran.edu.co](mailto:jamartinezrin@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano

Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de estudios en Psicología, Talento Humano

y Sociedad

Profesor

Programa de Especialización en Gerencia de la

Seguridad y Salud en el Trabajo

## Resumen

En este documento se mencionan los resultados de la consultoría técnico - científica en relación con el diseño, diagnóstico, ejecución y/o mejora del área SST, para la empresa ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S.

El desarrollo de la consultoría, se realizó bajo el CICLO PHVA propuesta por Guerrero (2019), el mencionado proceso tuvo diferentes fases donde se realizó la socialización del servicio a prestar, la revisión documental, la proyección y el cumplimiento de los resultados y el informe final, de acuerdo a los objetivos pactados; como resultado, se ejecutaron los diagnósticos pertinentes a la normatividad de SG-SST, visibilizando una panorámica más completa de la organización, igualmente, se generaron los documentos entregables basados en el alcance de la consultoría, como se menciona en la resolución 0312 del 2019 con el fin de cumplir a cabalidad con las necesidades de la empresa.

Adicionalmente, se realizó una búsqueda mediante diferentes fuentes de información donde se logró evidenciar como se encontraba la clínica en el área SST, y de esta manera identificar, las necesidades existentes en la compañía. Se aplicaron diferentes métodos de recolección de la información, mediante encuestas físicas y ofimáticas, recopilando mediante análisis cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la metodología propuesta.

Así mismo, se aspiró a realizar algo que no solo impacte al área de SG-SST, sí bien esto se encuentra unificado dentro de la normatividad, y es un tema que abarca mucho la prevención de los riesgos laborales, y, es el clima organizacional siendo un elemento fundamental en el riesgo psicosocial desde el componente intralaboral, aplicando encuestas definidas por la OPS y la OMS. Las empresas comprometidas con sus empleados, y que se interesan por tener un ambiente laboral apto para la buena convivencia dentro de la organización, presentan bajos índices de accidentalidad, buenas prácticas a nivel laboral, y motivación.

### Palabras clave:

Clima Laboral, Propuesta, Consultoría, Accidentes.

### Abstract

This document mentions the results of the technical-scientific consultancy in relation to the design, diagnosis, execution and/or improvement of the OSH area, for the company ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S.

The development of the consultancy was carried out under the PHVA CYCLE proposed by Guerrero (2019), the aforementioned process had different phases where the socialization of the service to be provided, the documentary review, the projection and fulfillment of the

results and the final report, according to the agreed objectives; as a result, the relevant diagnoses to the normativity of OS-SST were executed, visualizing a more complete panorama of the organization. Also, deliverables were generated based on the scope of the consultancy, as mentioned in resolution 0312 of 2019 to fully meet the needs of the company.

Additionally, a search was made through different sources of information where it was possible to show how the clinic was in the area SST, and thus identify the existing needs of the company. Different methods of information collection were applied, by means of physical and office surveys, compiling through quantitative and qualitative analysis, according to the proposed methodology.

Likewise, it was aspired to realize something that not only impacts the area of SG-SST, but is unified within the normativity, is a topic that covers a lot of the prevention of occupational risks, and, is the organizational climate being a fundamental element in psychosocial risk from the intra-labor component, applying surveys defined by PAHO and WHO. Companies committed to their employees, and who are interested in having a working environment suitable for good coexistence within the organization, have low accident rates, good practices at work, and motivation.

### Keywords:

Work Environment, Proposal, Consulting, Accidents.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, asociada al desarrollo de una consultoría para la compañía ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S, fue ejecutada con el ánimo de acompañar a la organización bajo un enfoque integral en el área de SST, buscando apuntar hacia alternativas innovadoras que posibiliten a la organización fortalecer el SG-SST mediante acciones que vayan encaminadas a generar consciencia sobre la importancia del mismo y sobre todo hacia la prevención de las posibles afectaciones en la salud que pueden surgir en el desarrollo de las funciones de todos los empleados que hacen parte de la misma. Teniendo en cuenta que en estos centros de trabajo se presentan diferentes riesgos inherentes que pueden afectar a los profesionales de la salud dental y también a sus pacientes, esto a causa de la exposición del personal a sustancias químicas, la inadecuada manipulación de los equipos y materiales, las malas posturas para el desarrollo de los procedimientos, entre otros factores que generan consecuencias negativas en todo el personal.

ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S es una compañía reconocida que se dedica a prestar servicios odontológicos a sus pacientes, se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia y actualmente cuenta 11 empleados, de los cuales 5 se encuentran vinculados y 6 están por prestación de servicios, pese a que la organización maneja un SG-SST, se evidencia la necesidad de implementar, programas, protocolos y procedimientos y demás actividades exigidos por la normatividad que sustenten la ejecución de las acciones.

Para la actual investigación, se emplearon diferentes métodos que permitieran recolectar información pertinente para el desarrollo de la consultoría, entre las fuentes de información se encuentra la encuesta del perfil sociodemográfico, el documento para el reporte de la condición actual el estado de salud, la encuesta de clima laboral, la evaluación para el diagnóstico que se realiza al inicio según el Decreto 1072 de 2015 y la evaluación de estándares de acuerdo a lo establecido por la resolución 0312 de 2019. Adicionalmente las reuniones llevadas a cabo con el representante legal y la persona encargada del SG-SST, fueron vitales para obtener información precisa y de esta manera poder complementar las otras fuentes de información empleadas.

Como metodología, se emplea la investigación aplicada, siendo definida por caballero (2014), como un método orientado hacia el desarrollo de conocimientos técnicos que busca atender problemas de cualquier índole enfocándose en los efectos prácticos de la investigación (p.39). ajustándose adecuadamente a la presente investigación, esto en razón al componente comunicacional y documental del estudio, a su vez se emplea la investigación mixta teniendo en cuenta los elementos cuantitativos y cualitativos que la conforman.

En cuanto a los resultados genéricos, es importante hacer hincapié que gracias al compromiso de todo el personal de esta compañía, se logró dar cumplimiento al desarrollo de esta consultoría, mediante la cual se recolectó información oportuna y pertinente que posibilitaron desarrollar los entregables establecidos en el contrato donde se realizó, el informe de diagnóstico inicial de acuerdo al decreto 1072 de 2015, el Informe de Estándares Mínimos según la Resolución 0312 de 2019, el acompañamiento y asesoría para la delegación de la persona encargada del área SST, una propuesta de

mapa de procesos y contexto de la empresa, el informe de descripción sociodemográfica y el auto reporte de condiciones de salud, la asesoría y desarrollo de la matriz de peligros y riesgos, una Asesoría y propuesta en el Plan Anual de trabajo del SGSST, propuesta del procedimiento de Trabajo Seguro de dos actividades críticas operativas identificadas en la Matriz IPERC (no de alto riesgo), sugerencias de acciones orientadas a la mejora continua, asesoría implementación plan de acción de riesgo psicosocial intra-laboral y la aplicación la encuesta e informe de clima laboral. De acuerdo a los entregables relacionados se pudo evidenciar que se impactó de manera positiva, teniendo en cuenta que se cumplieron los objetivos y con la legislación para el desarrollo de la propuesta hacia la mejora del SG-SST.

En primer lugar, es destacable señalar que, según Fonseca (2019) en el ámbito de la salud, particularmente en la odontología, no se le suele dar suficiente importancia a la Salud y Seguridad en el entorno laboral, lo cual, implica riesgos biológicos, biomecánicos, debido a movimientos repetitivos y posturas prolongadas, así como riesgos químicos por líquidos y polvos inorgánicos, y riesgos físicos por exposición a radiaciones ionizantes y no ionizantes. Es crucial resaltar la importancia en el sector salud, especialmente en la práctica de los profesionales en el área de la odontología, para fomentar una cultura de conciencia mediante estos estudios.

Por otro lado, Según Jiménez (2005), los profesionales de la rama de la odontología consideran que el riesgo de contraer hepatitis B es mayor que la probabilidad de contagio del VIH. Aunque se han tomado medidas de inmunización y se han implementado barreras de protección, no se han realizado investigaciones sobre los protocolos del personal odontológico en relación con otros virus comunes, por ejemplo, la hepatitis C. En base a lo expuesto por Jiménez, es crucial desarrollar una matriz IPERC para el centro dental ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S, considerando el nivel de exposición del personal al riesgo biológico. De esta manera, se podrá implementar un control adecuado que reduzca la exposición a dicho riesgo.

Además, los dentistas se enfrentan constantemente al riesgo de sufrir trastornos musculoesqueléticos debido a las posturas al realizar movimientos en espacios pequeños como la cavidad bucal (Moreno, 2016, p. 106). Por consiguiente, es importante que

los centros odontológicos lleven a cabo el desarrollo de programas orientados a fomentar tanto la Seguridad, como la Salud Laboral que aborden el riesgo ergonómico y musculoesquelético, ya que el personal odontológico también está altamente expuesto a este tipo de riesgo.

Además, es crucial considerar los aspectos que la herramienta de clima laboral evalúa, ya que es fundamental para analizar adecuadamente el entorno de la organización. El ambiente laboral, se refiere al entorno social y psicológico en el que los funcionarios de la clínica desarrollan sus actividades acordes a las características, que identifican a la compañía.

### MARCO METODOLÓGICO

El proceso de una investigación tiene como objeto explicar y comprender fenómenos, empleando diferentes herramientas mediante un análisis exhaustivo que permitan comprender los fenómenos estudiados. Según Caballero (2014) la investigación aplicada es un método orientado hacia el desarrollo de conocimientos técnicos que busca atender problemas de cualquier índole enfocándose en los efectos prácticos de la investigación (p.39). De acuerdo a lo anterior el tipo de investigación elegida fue la aplicada, teniendo en cuenta que esta responde favorablemente al objeto de estudio, la cual se encuentra fundamentada bajo enfoques de investigación que están ampliamente estudiados. Esta consultoría inició con un análisis amplio y detallado del contexto de la organización, donde se verificó la legislación aplicable en SST y posteriormente llevó a cabo el desarrollo de la propuesta documental.

A su vez el tipo de investigación fue de tipo mixta, ya que de acuerdo a lo planteado por Hernández y Mendoza (2008), la investigación mixta actúa bajo un enfoque sistémico que integra datos cuantitativos y cualitativos, los cuales se complementan entre sí y proporcionan un mayor abordaje y comprensión del fenómeno que se está estudiando. (p.612). Así mismo, autores como Chen (2006) citado por Hernández (2018) definen que los métodos mixtos son también denominados métodos híbridos y permiten tener una mejor apreciación sin cambiar la estructura de cada uno. (p.534). De acuerdo a lo anterior el tipo de investigación elegida se ajusta adecuadamente, teniendo en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos elegidos tales como las evaluaciones, encuestas, diagnósticos, y entrevistas bajo

preguntas abiertas. Las encuestas y entrevistas permiten conocer a mayor profundidad las características del contexto, brindando seguridad a las interpretaciones del mismo. (Obez, Et. al, 2018, p. 590). Lo que permite inferir que los instrumentos empleados son una herramienta efectiva para la información que se pretende recolectar.

En cuanto al diseño de la investigación, fue de tipo descriptivo, teniendo en cuenta las herramientas seleccionadas las cuales suministraron información oportuna para la elaboración de los informes, en los cuales se describe de manera detallada los resultados obtenidos en cada ítem y las recomendaciones y acciones de mejora propuestas para el mismo.

Respecto al desarrollo del presente, este fue llevado a cabo mediante 5 fases que dan respuesta al objeto de la investigación, tomado bajo el modelo de Guerrero, et. al (2019), las cuales se describen a continuación:

**Fase 1:** Concertación del servicio, en esta fase se realiza el contacto con la persona encargada del SGSST, se identifican las necesidades de la compañía y se establece los recursos, información y documentación requerida para la ejecución del servicio.

**Fase 2:** Exploración, en esta fase se realiza el análisis de acuerdo a la información suministrada en la cual se realizan los diagnósticos del Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la encuesta de clima laboral definida por la OPS y OMS.

**Fase 3:** Planificación del Servicio, en esta fase se desarrolla el cronograma de las actividades a desarrollar que integran las técnicas, herramientas y recursos, las cuales se programan en los cuatro meses establecidos.

**Fase 4:** Ejecución del servicio, en esta fase se da inicio al desarrollo de los entregables establecidos en el contrato como: documentos, formatos, informes, procedimientos, entre otros.

**Fase 5:** informe gerencial, entrega y conformación del expediente, En esta fase se lleva a cabo la última reunión con la gerencia, encargado del SGSST y población trabajadora, en la cual se realiza entrega y retroalimentación de los productos de desarrollados así mismo se socializa con el personal los resultados obtenidos.

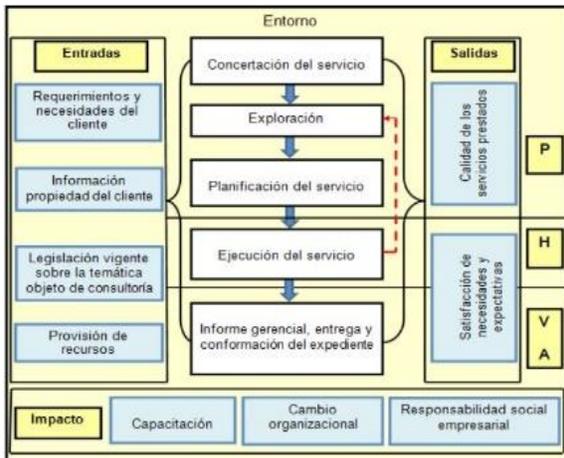


Imagen 1. El esquema proyecta las fases a desarrollar en el modelo de una consultoría a nivel organizacional. Fuente: Guerrero, et. al. (2019).

### Técnicas e instrumentos

La presente consultoría se desarrolló con las fuentes de información de la normatividad en SST que fuera aplicable a la empresa. Posteriormente se realizó un rastreo de la información que tuviera la empresa del SGSST, lo que permitió inferir que parte de la información de la compañía se encontraba desactualizada, es por esto que se extrae información de otras fuentes confiables que posibilitarán el desarrollo de esta.

Dentro de las fuentes primarias se recolectó la información suministrada por la persona encargada del SG-SST, para posteriormente emplear las encuestas y diagnósticos iniciales del Decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019. Autores como Creswell (2009) afirman que las encuestas integran la opinión de la población y los datos numéricos. (p.20). así como Fink (2008) define que las encuestas posibilitan la correlación, comparación y explicación de los fenómenos estudiados. (p.59) Es por esto que se emplean estas herramientas las cuales son estrategias asertivas para dar respuesta a los objetivos establecidos en el inicio.

Ahora bien, como fuentes secundarias se integraron las normatividades vigentes que aplicarán para la consultoría, las cuales fueron el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la Norma Técnica Colombiana (GTC45), también se tomaron fuentes bibliográficas en las cuales se relacionan otros estudios de revistas científicas relacionados a este.

### RESULTADOS

Para realizar los diagnósticos del estado actual de la compañía se tomó el diagnóstico que se realiza al inicio definido por el Decreto 1072 de 2015 y el diagnóstico de los estándares mínimos definidos por la resolución 0312 de 2019. Estos diagnósticos fueron realizados en compañía de la representante legal y responsable de administrar y ejecutar el SG-SST.

En cuanto a los resultados del Decreto 1072 de 2015, se obtienen los siguientes:

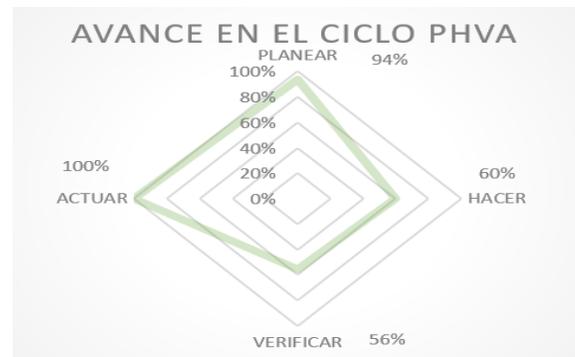


imagen 2 Resultados Decreto 1072 de 2015. Odonto estética especializada s.a.s. Fuente: Elaboración propia.

Acorde con el ciclo de mejora continua (PHVA), se obtuvo para el Planear 94%, Hacer: 60%, verificar 56% y Actuar 100%, para un total del 77%.

Los resultados obtenidos del diagnóstico según la resolución 0312 de 2019 aplicables a la compañía fueron los siguientes:

#### Resultados Estándares Mínimos Res. 0312 de 2019

Porcentaje de Calificación por Ciclo		
Ciclo	Resultados	% de Calificación
Planear	25%	25
Hacer	60%	60
Verificar	5%	3,75
Actual	10%	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>98,75</b>

Tabla 1. Resultados 21 Estándares Mínimos. ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S

De acuerdo con lo evidenciado en la evaluación inicial de la resolución 0312 de 2019, se obtuvo un total del 98.75% con el puntaje (cumple totalmente) se considera en ACEPTABLE.

La evaluación para medir el clima laboral, se aplicó la encuesta definida por la OPS y OMS, la cual fue enviada a cada empleado y diligenciada de manera virtual por medio de un cuestionario GOOGLE FORMS, que contenían 80 ítems. Los resultados de la encuesta se describen a continuación:



Imagen 3 Resultados encuesta de clima organizacional. Odonto estética especializada s.a.s

Al revisar analizar lo arrojado por la encuesta del clima organizacional, se puede apreciar que el puntaje obtenido en las variables contempladas estuvo por encima del 71%, quedando con un total del 82%, es decir un clima alto, permitiendo inferir que el clima en la compañía se percibe de manera positiva por parte del personal, donde liderazgo fue la más alta y la de menor puntuación fue reciprocidad.

Para la evaluación del perfil sociodemográfico, también se aplicó una encuesta de elaboración propia, la cual fue enviada a cada colaborador y diligenciada de manera virtual por medio de GOOGLE FORMS. Los resultados de este estudio logran evidenciar que en la población trabajadora de la compañía ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S, predomina el género femenino, y que sus edades se encuentran entre los 23 y 45 años, también se pudo observar que más del 50% del personal lleva de 3 años en adelante en la compañía. a su vez se evidencian que el personal posee hábitos y estilos de vida saludables, ya que solo un 18% consumo licor ocasional y el 100% de la población no fuma tabaco ni sustancias psicoactivas, adicionalmente ninguno de los empleados ha tenido accidentes de trabajo, siendo posible afirmar la inexistencia de alguna incapacidad derivada del mismo. De acuerdo al análisis de las tareas y actividades relacionadas en la matriz IPERC, se recomienda a la organización que dentro del plan de acción se desarrollen actividades orientadas en capacitar al personal en actividades para lograr una

buena higiene postural en su lugar de trabajo, así como implementar campañas y programas que fomenten la práctica regular de ejercicio.

De acuerdo al mapa de procesos desarrollado es posible identificar los siguientes procesos en la compañía:

**Como procesos estratégicos:** Se encuentra la gerencia.

**Como procesos misionales:** Se encuentra la gestión de consulta externa que incluye: Consulta especializada en rehabilitación oral, Consulta especializada en ortodoncia, Consulta especializada en periodoncia, Consulta especializada en cirugía oral y gestión del servicio que incluye SIAU.

**Como procesos de apoyo:** se encuentra la gestión del talento humano, gestión almacén, gestión tecnología y gestión documental y sistemas de información.

Respecto a la Matriz de los peligros y riesgos, se lograron identificar los riesgos valorados, entre los cuales se encuentran el riesgo biológico, riesgo químico, riesgo físico y riesgo psicosocial. De acuerdo a este análisis se evidencia la necesidad de implementar planes de acción para mitigar los riesgos identificados y establecer medidas de control y con esto poder minimizar que ocurran accidentes.

## CONCLUSIONES

En primer lugar, la evaluación inicial de acuerdo a los requisitos de la resolución 0312 de 2019 permitió determinar el grado de cumplimiento de la organización en términos de normatividad del SG-SST. Se concluyó que la empresa cumple adecuadamente con estos estándares, lo que indica que tiene un buen desempeño en cuanto a promover la salud y en la prevención de accidentes.

Por otro lado, al realizar la evaluación del perfil sociodemográfico y las condiciones de salud auto reportes, se pudieron identificar las características específicas de los trabajadores de la clínica ODONTO ESTETICA ESPECIALIZADA S.A.S. Esta información permitió organizar planes de acción que se ajustan a la realidad, lo que a su vez contribuye a obtener resultados más efectivos para desarrollar las actividades pertinentes con los trabajadores.

Mediante el desarrollo de la Matriz IPERC, se pudieron identificar los riesgos evaluados que evidencian la necesidad de implementar acciones

para reducir los riesgos y evitar accidentes laborales, incidentes y enfermedades laborales. Además, se establecieron medidas de control para los peligros identificados.

Así mismo se pudo inferir que en cuanto al riesgo psicosocial, la compañía desarrolla diferentes actividades que están estrechamente relacionadas con la prevención del mismo pero que sin embargo es importante documentar y desarrollar otras actividades que vayan en pro de promover la salud mental, el desarrollo de relaciones sociales y el trabajo en equipo, dando cumplimiento al plan de acción propuesto.

Por último, tomando en cuenta la información obtenida durante la revisión de documentos, se crearon los documentos acordados en el contrato de consultoría en cuanto al SG-SST para la empresa ODONTO ESTETICA ESPECIALIZADA S.A.S. Esto cumple con el objetivo principal de la consultoría, que era plantear un diseño documental para el SG-SST de la compañía ODONTO ESTÉTICA ESPECIALIZADA S.A.S. De esta manera, la organización puede avanzar en el cumplimiento de la legislación actual y proporcionar entornos seguros y controlados para sus empleados, con la ventaja de contar con una gerencia comprometida con la mejora continua de los procesos.

Considerando los resultados de la consultoría, es necesario abordar los aspectos que se cumplen parcialmente, ya que la clínica cuenta con un SG-SST, que ha tenido avances significativos. Es crucial mantener la misma línea y aspirar a metas más altas. Es prioritario buscar apoyo y acompañamiento de la ARL SURA para avanzar en los procesos y cumplir los planes propuestos.

Siguiendo la propuesta básica de documentos para el SG-SST, se sugiere actualizar los archivos de la clínica ODONTO ESTETICA ESPECIALIZADA S.A.S. Esto permitirá realizar los cambios necesarios de acuerdo con los procesos y así evidenciar el crecimiento en SG-SST, cumpliendo la normativa actual.

Así mismo es importante que la compañía evalúe y monitoree continuamente los factores de riesgo psicosocial por medio de la implementación de la batería de riesgo psicosocial, esto con la finalidad de contribuir en la calidad de vida de los empleados.

Es importante que los trabajadores y con apoyo de los altos mandos, y el área SST de la clínica conserve la cultura de autocuidado, ejecutando los procedimientos de forma adecuada y usando los elementos de protección personal, los cuales, en este caso a la exposición al riesgo biológico el cual es el más latente de la actividad económica, minimizará un incidente u accidente laboral y/o enfermedad laboral.

Adicionalmente es necesario que la compañía fomente la participación del personal en las diferentes actividades que se plantean desde la dirección del SGSST, promoviendo una cultura de seguridad basada en comportamientos.

## REFERENCIAS

- [1] Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. La metodología del cómo formularlos.
- [2] Fonseca Cano, M. (2019). *Identificación de los riesgos laborales en la práctica odontológica Revisión de literatura*. [Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Universidad CES. Repositorio digital institucional REDICES. <http://hdl.handle.net/10946/4263>
- [3] Aguiar, M. G., León, A. M., Rivera, D. N., & González, R. H. S. (2019). *Proceso de consultoría organizacional: modelo conceptual*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1272-1289.
- [4] ICONTEC, I. (2012). *Guía Técnica Colombiana-GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*.
- [5] Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- [6] Requena, J., Andrés, J. M. A., Ronda, E., & Jiménez, O. (2005). *Conocimientos y actitudes del personal de odontología sobre los riesgos biológicos por exposición laboral*. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(4), 155-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1371459>
- [7] Moreno, M. V. (2016). *Ergonomía en la práctica odontológica. Revisión de literatura*. *Revista Venezolana de Investigación Odontológica IADR*, 4(1), 106-117.
- [8] Ministerio de trabajo (2019). Resolución 0312 de 2019. *Por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST*. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- [9] Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Decreto 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único*

Reglamentario del Sector Trabajo.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

[10] Obez, R. M., Avalos Olivera, L. I., Steier, M. S., & Balbi, M. M. (2018). *Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa: proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE.*

[11] Fink, F. K. (2008). *El desarrollo de las competencias profesionales. El modelo de la Universidad de Aalborg. II Jornadas de Innovación Docente, Tecnologías de la Información y de la Comunicación.*

[12] Creswell, J. W. (2009). *Research designs: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* California: Sage.