

## RAZONES POR LAS CUALES LAS EMPRESAS NO ESTÁN DISPUESTAS A IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### RESUMEN

La implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) nace para brindar tanto al empleado como al empleador una herramienta que facilite y mejore las condiciones de salud y seguras en entornos laborales, a su vez en los estándares colombianos todas las compañías están obligadas a cumplir con los parámetros mínimos de dicho sistema.

Sin embargo, muchas empresas no perciben la importancia a este sistema ya que para ellos es tener que “gastar” más dinero, pero lo que el empresario no tiene en cuenta es que la no implementación del sistema puede generar sanciones que pueden costar más de lo que debe invertir para generar el sistema. Para algunas empresas el implementar el sistema les genera un sobrecosto, sin embargo, el gobierno género en primera instancia plazos para su implementación todo con el fin de que se entienda lo importante que es y así mismo los empresarios tomen conciencia de que dicha implementación apoya el crecimiento de los empleados y sus ambientes laborales.

## REASONS WHY COMPANIES ARE NOT WILLING TO IMPLEMENT THE HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM AT WORK

### ABSTRACT

The implementation of the occupational health and safety management system (SG-SST) was born to provide both the employee and the employer a tool that facilitates and improves health and safe conditions in work environments, in turn in accordance with Colombian standards All companies are obliged to comply with the minimum parameters of said system.

However, many companies do not perceive the importance of this system since for them it is having to «spend» more money, but what the employer does not take into account is that the implementation of the system can generate penalties that can cost more than you must invest to build the system. For some companies, implementing the system generates an extra cost, however, the government genre in the first instance deadlines for its implementation, all in order to understand how important it is and also the entrepreneurs become aware that said implementation supports the growth of employees and their work environments.

### LADY JOHANNA ARIZA,

Estudiante de contaduría y de especialización en revisoría fiscal, contador. Correo electrónico: ladyjarca@hotmail.com

### JAVIER RICARDO CASTELLANOS

Estudiante de contaduría y de especialización en revisoría fiscal, contador. Correo electrónico: javiercg567@gmail.com

\* Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en revisoría fiscal. Corporación Universitaria Republicana.

*Recibido:* 25-10-2019. *Aprobado:* 27-12-2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/pen.repúb.2020.n12.a68>

De igual manera el gobierno ha hecho nuevas legislaciones con el fin de que sea más fácil entender este sistema y su implementación en las compañías bajo la reglamentación que impone la norma; a pesar de esto son muchos los empresarios que siguen evadiendo su responsabilidad y no quieren invertir ni le ven la necesidad de implementarlo.

El SG-SST es esencial para alcanzar el objetivo de reducir y prevenir los accidentes laborales y así mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

**Palabras clave:** Gestión, Implementación, Sobrecosto, Seguridad, Prevención

In the same way, the government has made new legislation in order to make it easier to understand this system and its implementation in companies under the regulations imposed by the standard; Despite this, there are many entrepreneurs who continue to evade their responsibility and do not want to invest or see the need to implement it.

The SG-SST is essential to achieve the objective of reducing and preventing occupational accidents and thus improving the quality of life of employees

**Keywords:** Management, Implementation, Overcharge, Safety, prevention.

# Razonas por las cuales las empresas no están dispuestas a implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

## I. Introducción

El tema que se va a desarrollar en este artículo se refiere puntualmente a la necesidad que genera la adecuación a la nueva normatividad del país, puntualmente se hablará de la oportunidad que tienen las compañías para mejorar sus procesos en cuanto seguridad y bienestar a los trabajadores en el desempeño de sus funciones.

A su vez se quiere dar a conocer los motivos comunes por los que muchas de estas compañías no quieren dar el paso a este cambio, de legalidad como son las normas de dicha implementación.

Como solución se describirá la reglamentación y parámetros mínimos que debe tener una compañía para cumplir la mínima funcionalidad y no correr riesgos de multas o sanciones correspondientes por no cumplir con la norma. Se debe conocer que el sistema de seguridad y salud en el trabajo se implementó en Colombia con el fin de mejorar la revisión y protección sobre todo en los entes económicos que tienen proyectos de campo y en obras para mejorar la protección de vida y bienestar a los empleados.

El resultado que se espera es generar conciencia a los empresarios que el invertir y estar dentro de las normas establecidas genera una mayor confianza, en el bienestar y en la calidad de los resultados de sus colaboradores.

## II. Objetivo general

Identificar las causas de la no implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el fin de fomentar el cumplimiento de la normatividad colombiana

### III. Objetivos específicos

- Reconocer las causas para determinar la generalidad del problema de la no implementación
- Enunciar de acuerdo con la investigación la importancia de la implementación del SG-SST
- Apoyar a los empresarios con información básica que ayude con los requerimientos mínimos la implementación del SG-SST en las compañías

### IV. Justificación

El tema por desarrollar en el siguiente artículo es importante para nuestro país puesto que actualmente estamos en un proceso de desarrollo a nivel internacional en el cual se toma como enfoque la mejora continua no solo de nuestra imagen si no de nuestra protección al empleado mejorando el estilo de vida, pero muchas veces no se ve la dimensión que tiene la adecuación de la norma tanto económicamente como la misma implementación de la norma.

Se olvida completamente y con frecuencia que la protección a nuestro equipo de empleados es fundamental para que el producto final que se da al cliente no tenga ni los más mínimos errores, teniendo componentes claros en la finalidad como el bienestar, la marca y la calidad.

Muchos de estos errores que existen se pueden evitar con la protección y cuidado adecuado del ambiente laboral, y que si se inicia el manejo de estos elementos y de los correctos procesos se puede cambiar la forma en la que afectamos nuestro producto final, adicional debemos tener en cuenta que el sistema de gestión no solo son los procesos o debidos cuidados también muestran los resultados de los indicadores que miden la eficiencia en cada proceso de la compañía y la intervención de cada miembro de los equipos que se forman para la culminación de los procesos.

La meta con este artículo es dar a conocer las razones principales por las que no se implementa el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo para que con estas sean más empresas colombianas que decidan implementar este mecanismo de cuidado dependiendo el campo en el que se desempeñen y así mismo enfocarnos en los parámetros mínimos de cumplimiento que deben tener las compañías para que no sean sancionadas por el ministerio de trabajo.

## V. Formulación del problema

Actualmente algunas compañías colombianas que deberían cumplir con la normatividad vigente en este caso la resolución 1072 de 2015 del ministerio de trabajo donde nos da las especificaciones del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo, tomas decisiones no prudentes como lo es no implementar dicho sistema debido a motivos que se describirán en esta investigación; los motivos que más son resaltados son el valor agregado que tendría el estar cumpliendo la normatividad, arriesgando la integridad y calidad de trabajo de los colaboradores y generando sanciones que se encuentran en el decreto 472 de 2015.

Las compañías no logran ver la importancia de tener el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) y por esta razón varias empresas se ven sanciones monetariamente y otras de estas llegan hasta el sellamiento de la misma.

## VI. Estado del arte

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ha sido un tema de vital importancia en las compañías ya que este nos da como resultado un bienestar en el clímax laboral para el colaborador; el ministerio de trabajo lo define como: “(...) un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo” (ministerio de trabajo, 2015a, p 10), aunque se debe ser conscientes que no siempre las empresas tengan en cuenta las necesidad y del todo la protección que se le debe brindar a quienes están partícipes con ellos, debido a esto siempre se ha tenido conflictos con la implementación de este proceso y la no implementación trae consecuencias como lo afirma el equipo de safetya (2018) “(...)no es un capricho legal ni una medida burocrática. Se pensó y se consolidó como respuesta a la necesidad fundamental de contar con un entorno de trabajo seguro para todos los que entren en contacto con él” (p s/f).

Se conoce que no es solo el implementar también es a su vez es hacer una buena ejecución de dichos sistemas, a&a consultores (2017, p.s/f) empresa con alto conocimiento en esta área se enuncian los errores en el proceso, como, por ejemplo:

1. Fallos en la metodología para la gestión del cambio.
2. Falta de un coordinador que tenga un buen liderazgo en el sistema.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que las empresas colombianas ya deben estar funcionando bajo el decreto 1072 de 2015 (2015b) que deja reglamentado el SG-SST. Y el no cumplimiento trae las sanciones que pueden llegar desde una sanción monetaria al cierre de la compañía.

Se debe tener en cuenta que en Colombia según el ministerio de salud hay 14.334 licencias a profesionales en seguridad y salud en el trabajo, de las cuales a 2017 se expidieron 4222 y aun si las compañías no están dispuestas a certificar que cumplen con los requerimientos de la ley. Figura 1.

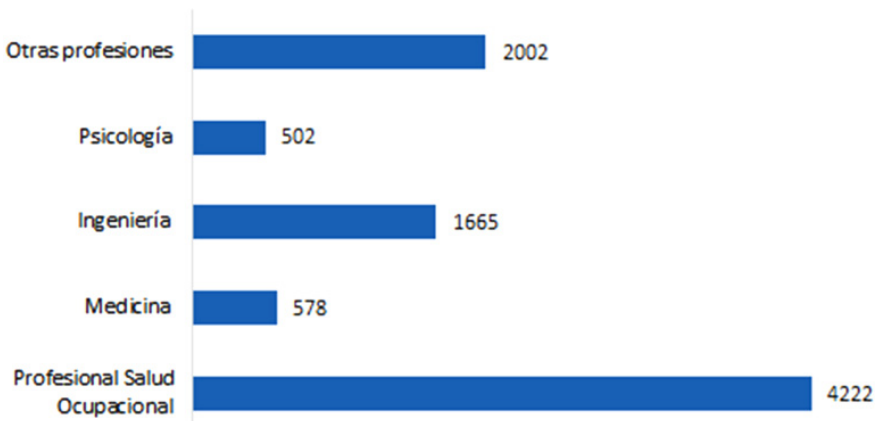


Figura 1. Perfil profesional. Ministerio de trabajo (2017).

Se debe tener en cuenta que esta investigación pretende dar un punto de vista diferente acerca de dónde está el problema en la implementación de un sistema que genera un beneficio tanto para la compañía como el colaborador, ya que no existe mucha información al respecto.

## VII. Marco teórico

El real fundamento del sistema de seguridad y salud nace desde la esencia del ser humano ya que desde edades primitivas se sabe que el hombre por instinto tiene la necesidad de cuidar y proteger su vida en el momento de realizar una labor.

Los primeros textos los encontramos en la edad media donde Ramazzini quien es el padre de la medicina del trabajo habla por primera vez de las enfermedades en los trabajadores donde se habla de las profesiones de la época y las

posibles prevenciones de las enfermedades que los mimos podrían llegar a adquirir (M. Silva, 2016).

Aunque las primeras multas se conocen en el año 2000 antes de cristo donde la famoso ley de “TALION”, en donde se le pagaba al dueño del esclavo por las lesiones laborales que este llegara a adquirir en el desarrollo de sus actividades laborales.

Para el año 1563 se formalizan se implementan las primeras medidas para prevenir enfermedades laborales, apoyando que los trabajadores no debían trabajar en distancias lejanas a su hogar.

En el año 1770 se introduce por primera vez el término “higiene” en los 54 riesgos que se tenían presentes para las diferentes ocupaciones de la época.

Robert Owen para el año 1825 fomenta un programa para mejorar las condiciones labores teniendo en cuenta los aspectos ambientales, sociales, educacionales y morales de los trabajadores.

El general Rafael Uribe Uribe plante por primera vez una política dirigida y enfocada en la seguridad de los trabajadores esto en el año 1904.

En el año 1949 la ONU ratifica a la organización internacional de trabajo (OIT) como la encargada de elaborar legislación internacional laboral. (K. Osorio)

En esta investigación se menciona la importancia de la implementación del SG-SST para las empresas y como ya no es una opción tal como lo dicen (ESAN, 2010) Ejecutar una política de seguridad y salud en el trabajo es una obligación de las empresas, no solo porque existe regulación al respecto, sino porque se busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los colaboradores.

Esto es algo que las empresas no han podido entender y a pesar de toda la normatividad que existe siguen incumpliendo y afectando así la calidad de vida del trabajador, solo se basan en la producción de dinero y no se fijan en el personal que son lo que lo ayudan a conseguir; el SG-SST también ayuda a que los negocios de la compañía sean más concretos ya que la ley obliga a que al momento de tener una relación comercial se debe investigar si la compañía cuenta con esta implementación, “Esta medida no es opcional, sino totalmente obligatoria. En la práctica, esto significa que la compañía debe abstenerse de realizar negociaciones o contratar con individuos o entidades que no cumplan con las normativas vigentes en materia de SG-SST” (SafetYA, 2016).

Sin embargo, con toda la normatividad existente las empresas prefieren ahorrarse y no hacer la implementación si saben que pueden ser sancionados y las multas son costosas esto es algo que los empresarios no han entendido y no quieren invertir.

Con el pasar del tiempo los Sistemas de Gestión han avanzado y cada vez son más conscientes de lo importante que son las funciones que ejerce una persona en la obtención de las metas propuestas por la organización. Los colaboradores son la esencia de una compañía y su total compromiso y disposición permiten que sus capacidades se utilicen buscando el máximo beneficio para la empresa.

“El sistema general de Riesgos laborales, es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan” (Tobón, SF) (Ley 1562 de 2012).

El SG-SST con su implementación trae diferentes beneficios tal como lo dice (Trabajo, SF) las empresas pueden conseguir ventajas significativas de su inversión en SST. Unas sencillas mejoras pueden aumentar la competitividad, la rentabilidad y la motivación de los trabajadores. La puesta en práctica de un sistema de gestión de SST ofrece un marco eficaz para prevenir o reducir al mínimo los accidentes y enfermedades.

La seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo fundamental el cuidado integral de las personas trabajadoras. Esta implementación trabaja con lineamientos nacionales e internacionales a los que haya lugar.

El sistema quiere promover la seguridad y salud en el trabajo en sus diferentes frentes, verificando constantemente la gestión de la empresa, prácticamente se busca la mejora continua en todos sus procesos; así mismo el SG-SST varía normativamente según el sector al que se aplique y según la cantidad de empleados con lo que esté conformada la empresa, de acuerdo a esto es donde se evalúa qué tipo de procesos se deben aplicar para poder disminuir el riesgo de los trabajadores.

Una vez dada esta introducción a la normatividad vale la pena especificar y mencionar los temas más importantes de las normas que se involucran de una u otra manera con el SG-SST.

De los temas más importantes existen requisitos mínimos que queremos mencionar y hacer aclaraciones para que este artículo a su vez sirva como guía e inicio de contextualización de los términos para conocimiento.



Como paso inicial se debe crear una política que proteja de forma imparcial a todos aquellos colaboradores que estén directa e indirectamente relacionados, así mismo debe tener un objetivo claro el cual es identificar, establecer y controlar los riesgos que se encuentran en la compañía; los peligros deben ser reconocidos y sistematizados y todos los alcances deben ser tenidos en cuenta, ya que todos deben ser priorizados y controlados los que estén en alcance de la compañía. (Decreto 1075, 2015) como opinión se debe resaltar que existen riesgos que por más que sean reconocidos no se podrán controlar como los riesgos sísmicos o los riesgos que sean alterados por terceros ajenos a la actividad y proceso de cada colaborados fuera de la compañía.

Una vez este implementado el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) se iniciará a medir mediante indicadores que medirán la eficiencia de cada momento en la implementación de este, se tiene en cuenta la estructura, el proceso y el resultado, cada indicador tiene una definición, interpretación, limite, método de cálculo, periodicidad y quien debe conocer el resultado. (Decreto 1075, 2015).

Este nuevo proceso implementado en la compañía genera una auditoria que servirá para revisar y refrescar el sistema dando así paso para el cumplimiento de lo planteado por la ley que es que siempre estén presentes los riesgos que tiene cada empleado y la gestión continua del cambio y la mejora de cada mega proceso respaldo por cada proceso pequeño que tiene la compañía.

Ya que planteamos como una de las soluciones que las compañías conozcan los estándares mínimos para el cumplimiento del sistema, a continuación, daremos un abrebocas del mismo, los cuales encontramos en la resolución 0319 de 2019; esta resolución divide las compañías en diferentes tamaños de la siguiente manera:

- Con diez (10) o menos trabajadores:

Tiene 7 ítems con sus criterios correspondientes y su enfoque en los responsables quien para este caso puede ser desde tecnólogos hasta profesionales con postgrado en SST.

- Con onces (11) a cincuenta (50) trabajadores:

Tiene 21 ítems con sus criterios correspondientes y los responsables con únicamente profesionales en SST y profesionales con postgrado relacionado.

- Más de cincuenta (50) Trabajadores:

Tiene 61 ítems con sus criterios correspondientes y los responsables con únicamente profesionales en SST y profesionales con postgrado relacionado.

Se resalta igualmente que en dicha resolución nos resalta tanto el proceso de certificación como los procesos que se deben tener en cuenta cuando no se cumplen a cabalidad cada uno de los requerimientos anteriores, pero las sanciones las encontramos en el decreto 472 de 2015.

Según lo interpretado de la norma encontramos varios puntos que queremos resaltar respecto a las sanciones correspondientes y cómo funcionan dependiendo del grado de la falta:

### **1. Criterios de graduación de la multa:**

- La reincidencia en la infracción.
- La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión por parte del Ministerio del Trabajo.
- La utilización de medios fraudulentos o de persona interpuesta para ocultar la infracción o sus efectos.
- El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o aplicado las normas legales pertinentes.
- El reconocimiento o aceptación expresa de la infracción, antes del decreto de pruebas.
- El daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
- La ausencia o deficiencia de las actividades de promoción y prevención.
- El beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
- La proporcionalidad y razonabilidad conforme al número de trabajadores y el valor de los activos de la empresa.
- El incumplimiento de los correctivos y recomendaciones en las actividades de promoción y prevención por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) o el Ministerio del Trabajo.
- La muerte del trabajador.

### **2. Cuantías de multas y sanciones:**

Dependiendo del tamaño de la compañía y del incumplimiento se genera una variación en la multa.

- Microempresa de 1 hasta 24 SMLV
- Pequeña empresa de 6 a 150 SMLV
- Mediana empresa de 21 a 40 SMLV
- Gran empresa de 101 a 1000 SMLV

### 3. Clausura:

Este es el caso más extremo que existe para cuando las condiciones para los empleados pueden poner en riesgo la vida del mismo:

- Según la gravedad de la violación, el cierre se producirá por un término que está entre los 3 y los 10 días hábiles (Artículo 8, Ley 1610 de 2013).
- Si la empresa incurre nuevamente en cualquiera de los hechos sancionables, el cierre se hará por un término de entre 10 y 30 días hábiles. (Artículo 8, Ley 1610 de 2013).
- Cuando la renuencia persiste, el inspector de trabajo debe trasladar el caso al Director Territorial. Este podrá clausurar la empresa hasta 120 días hábiles o decretar el cierre definitivo del establecimiento (Artículo 13, Ley 1512 de 2012).

## VIII. Resultados esperados

Los resultados que esperamos con este artículo es dar a conocer todos los factores que hacen que las empresas no cumplan con esta implementación y que riesgo se puede llegar a presentar si no la cumplen; adicional queremos dar a conocer un abrebocas sobre las normas que se manejan, los procesos de indicadores y la revisión que existen de los parámetros mínimos de cumplimiento frente al ministerios de trabajo y así evitar las sanciones que también se contemplan en el artículo anterior.

Queremos que los empresarios tomen conciencia sobre las medidas que pueden tomar para evitar sanciones y que a su vez se genere un compromiso no solo con el estado si no con cada uno de los trabajadores para que la compañía no tenga que llegar al caso de ser clausuradas por el ministerio de trabajo, siendo esta la peor falta que se tiene.

## IX. Conclusiones

Son varias la empresa que siguen evadiendo la responsabilidad de implementar el SG-SST, sin embargo, ya el gobierno dio la última fecha para que las empresas hagan esta implementación y se concienticen cada día más en la importancia de ofrecerle un buen ambiente laboral a sus trabajadores en donde no corran ningún riesgo.

A pesar de que las empresas siguen insistiendo que no es necesario tener el SG-SST que se llevan varios años funcionando y que nunca se han visto envueltos por ningún accidente ya han tomado un poco de conciencia con todas las cosas que vienen sucediendo en el mundo ya han mejorado bastante los protocolos y se han dado cuenta de la importancia de hacer esta implementación.

A su vez se da por hecho que la implementación de dicho sistema genera unos gastos adicionales a la compañía que como tal afectan la utilidad que debería generar los productos, aunque no se tiene en cuenta que para el comercio entre más este prepara una compañía mejor reconocimiento y calidad tendrá en el mercado tanto laboral como comercialmente hablando.

## X. Referencias

A&aconsultores. (2017). 5 Errores comunes al implementar el SG-SST. Recuperado el 31 de agosto de 2019 de: <http://www.ayaconsultores.co/index.php/blog/14-5-errores-comunes-al-implementar-el-sg-sst>

Alvarado, C. V. (15 de 11 de 2019). *PENSEMOS*. Obtenido de <https://gestion.pensempos.com/normatividad-sgsst>

Burbano, C. A. (05 de 06 de 2019). *Asuntos Legales*. Obtenido de <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/sistema-general-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-2870003>

Editorial SafetYA. (2018). Consecuencias de no implementar el SG-SST a tiempo. Recuperado el 31 de agosto de 2019 de: <https://.co/consecuencias-de-no-implementar-sg-sst-tiempo/>

Editorial SafetYA. (2019). Consecuencias de no implementar el SG-SST a tiempo. Recuperado el 23 de noviembre de 2020 de: <https://safetya.co/multas-sanciones-decreto-472-de-2015/>

ESAN, C. (27 de 09 de 2010). *Conexión ESAN*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2010/09/27/seguridad-y-salud-ocupacional-obligacion-o-compromiso/>

Excellence, I. (08 de 06 de 2018). *isotools*. Obtenido de isotools: <https://www.isotools.org/2018/06/08/como-trabaja-sistema-gestion-procesos/>

Ministerio de trabajo. (2015a). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst) guía técnica de implementación para mi pymes.

Ministerio de trabajo. (2015b). Decreto número 1072 de 2015.

Minsalud. (2017). Licencias personas naturales por departamento. Recuperado de <https://sig.sispro.gov.co/LicenciasSaludOcupacional/index.html>

Osorio, K. (2017). *Sutori*. Obtenido de <https://www.sutori.com/story/historia-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-5jQvky9TjsEPX58sDxKb5hdm>

Ojeda, C. (2017). *Infotephvg*. Obtenido de [http://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/julio\\_2017/05072017/manual-sst.pd](http://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pd)

Pensemos. (24 de 07 de 2018). Obtenido de Pensemos: <https://gestion.pensemos.com/que-es-el-sg-sst-y-por-que-implementarlo-8-razones>

Prevencionar. (30 de 04 de 2017). *prevencionar*. Obtenido de prevencionar: <https://prevencionar.com.co/2017/04/30/seguridad-salud-trabajo/>

SafetYA, E. (02 de 04 de 2016). *Editorial SafetYA*. Obtenido de Editorial SafetYA: <https://safetya.co/consecuencias-de-no-implementar-sg-sst-tiempo/>

Sanitco. (28 de 12 de 2019). *sanitco*. Obtenido de sanitco: <https://www.sanitco.com/blog/nwarticle/73/2/En-que-consiste-el-SG-SST-en-Colombia>

Tobon, J. O. (SF de SF de SF). *Solucion Legal Empresarial*. Obtenido de Solucion Legal Empresarial: <http://solucionlegalempresarial.com/importancia-del-sistema-de-gestion-y-seguridad-en-el-trabajo-sg-sst-y-normatividad/>

Trabajo, A. E. (SF de SF de SF). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/77>

Thinkandsell. (s.f.). Obtenido de thinkandsell: <https://thinkandsell.com/servicios/consultoria/software-y-sistemas/sistemas-de-gestion-normalizados/>