



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EAN

Escuela de
**Administración de
Negocios**

Programa de Curso

DN-0547

Banca y Sistema Económico

La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

Valores Humanistas

Ética Tolerancia Solidaridad
Perseverancia Alegría

Valores Empresariales

Innovación Liderazgo Excelencia
Trabajo en Equipo Emprendedurismo
Responsabilidad Social

Una larga trayectoria de excelencia...





PROGRAMA DEL CURSO
DN-0547 Banca y Sistema Económico
II CICLO 2022

DATOS DEL CURSO

Carrera (s): Dirección de Empresas
Curso del IX ciclo del Plan de Estudios y optativo.
Requisitos: DN-5925
Correquisitos

Créditos 3

Horas de teoría: 3 horas

Horas de laboratorio:

**Horas de práctica-
estudio:** 6 horas

PROFESORES DEL CURSO

GR	Docente	Horario	Aula	Horario de Atención*
SEDE RODRIGO FACIO				
	José R. Paz Barahona	COORDINADOR		
001	Walter Monge Edwards	L: 16 a 18:50	441 CE	K 17:00 a 19:00
SEDE GUANACASTE				
001	Gustavo Elias Neira	M: 17 a 19:50	010	K: 17:00 a 19:00
SEDE PACÍFICO				
001	Orlando Vega Cano	K: 17 a 19:50	002	M: 15:00 a 17:00
SEDE OCCIDENTE				
001	Juan Carlos Lopez Barquero	K: 18 a 20:50	207	J: 16:00 a 18:00
SEDE CARIBE				
001	José Luís Díaz Valverde	M: 17-19:50	018	M: 17:00 a 19:00
RECINTO PARAÍSO				
021	Gustavo Romero Zúñiga	J: 18 a 20:50	018 RP	J: 16:00 a 17:30

*A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora, lugar y día acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso pretende proporcionar al estudiante de Administración de Negocios, un marco conceptual en relación con el funcionamiento del sistema bancario y su relación con los mercados financieros, los mercados de divisas y las entidades financieras no bancarias, así como la incidencia de las políticas fiscales y monetarias, en el sistema bancario.





También se pretende que el estudiante se familiarice con los acontecimientos más recientes; nacionales e internaciones relacionados a los sistemas bancarios. En general se busca que el estudiante al final del curso comprenda los conceptos y principios básicos que gobiernan el sistema económico y cómo funciona el sistema financiero y bancario, y cómo se interrelacionan en el mundo real.

Se busca que la persona profesional de Dirección de Empresas sea además de una persona preparada en las áreas técnicas de este curso, alguien emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en su desarrollo del curso.

II. OBJETIVO GENERAL

Conocer los conceptos básicos, el entorno económico y la normativa aplicable en que se desarrolla la gestión de las entidades financieras en nuestro país.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso, y profundizar en el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia, así como sobre la importancia de desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
- b) Generar una visión sobre la industria bancaria
- c) Conocer la evolución del sistema bancario durante la última década.
- d) Conocer el modelo en detalle del enfoque integral para la gestión de riesgos bancarios.
- e) Familiarizarse con el marco normativo de la actividad bancaria nacional
- f) Comprender el modelo de calificación que aplica las autoridades de supervisión a las entidades bancarias
- g) Analizar la gestión y estrategias comerciales, y de tecnología de los principales bancos nacionales, tanto públicos como privados y sus principales productos y servicios que ofrecen.
- h) Conocer la estructura del Sistema Financiero Nacional.

IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

TEMA 1- Sistemas Financieros

Breve repaso sobre los aspectos más importantes de los Sistemas Financieros. Repaso de las principales definiciones y conceptos en materia de política fiscal y monetaria. Relación entre esas políticas con el sistema bancario.





Lecturas: El sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: estructura. Miguel Loría Sagot. Academia de Centroamérica, 2013. Págs. 2-8.

Lectura en inglés: The 7 Major Flows of the Global Financial System. <https://www.visualcapitalist.com/7-major-flaws-global-financial-system/>

TEMA 2- La función de los intermediarios financieros

La intermediación financiera, tipos de intermediarios en Costa Rica, características. Historia de la nacionalización bancaria a partir de 1948 y las reformas del año 95. La estructura del Sistema Financiero en Costa Rica. La Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN).

Lecturas: Escritos sobre Reforma Financiera, Eduardo Lizano Faith. Editorial de la Academia de Centroamérica 2004. Págs. 153-171.

TEMA 3- Análisis comparativo de las Estrategias Comerciales de Bancos Públicos, Bancos Privados, Financieras y Cooperativas.

Productos Activos, Productos Pasivos y Servicios bancarios.

Lectura en inglés: A shift from paper to virtual cash will empower central banks. <https://www.economist.com/finance-and-economics/2020/07/23/a-shift-from-paper-to-virtual-cash-will-empower-central-banks>

TEMA 4- La Regulación de los Sistemas bancarios

Las razones para la regulación del Sistema bancario. Principales generadores internacionales de normas de regulación: Basilea y OCDE. Pautas de la OCDE. Los Principios de Basilea.

Lecturas: Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz. Comité de supervisión bancaria de Basilea. 2011. Completo.

TEMA 5 - La Superintendencia General de Entidades Financieras Sugef

Objetivos y funciones de la Sugef, principales normativas aplicables a entidades financieras:

Sugef 4-04 Reglamento para grupos vinculados con la entidad,

Sugef 3-06 Reglamento para la suficiencia patrimonial de las entidades supervisadas,

Sugef 5-04 Reglamento para límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico,

Sugef 6-05 Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicados (Artículo 1 de la Ley N°4631),

Sugef 1-05 Reglamento para la calificación de deudores,

Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la ley N°8204.

Lectura en inglés: <https://www.visualcapitalist.com/why-anti-money-laundering-should-be-a-top-priority-for-financial-institutions/>





TEMA 6. El Enfoque de la Administración Integral de Riesgos.

Sugef 2-10 Reglamento sobre administración integral de riesgos

Sugef 16-16 Reglamento de Gobierno Corporativo

Lectura en inglés: A discussion on Agile in banking: Beyond buzzwords.
<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/banking-matters/how-european-banks-can-digitize-the-mortgage-experience-to-help-customers-during-and-beyond-covid-19>

Lectura: Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE. 2004. Completo.

TEMA 7- La Calificación Cuantitativa y Cualitativa de los intermediarios financieros.

Sugef 24-00 Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades supervisadas. Modelo Camels y sus recientes reformas.

TEMA 8. Práctica de calificación de una entidad bancaria.

Se desarrollará varios ejercicios de práctica sobre la calificación de una entidad y el conjunto de decisiones que se requiere para mejorar el desempeño de esa entidad.

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendimientos. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.

V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.

Este curso se desarrollará bajo la modalidad **presencial** (bimodal en algunas sedes), y estará apoyado en diferentes tecnologías de información y comunicación (TIC), con especial énfasis en Mediación Virtual, la cual es la plataforma oficial de la Universidad Costa Rica, que puede ser utilizada como repositorio de información, presentación de trabajos extra-clase y quices, entre otros. Será una herramienta de apoyo al desarrollo de las clases presenciales. Así mismo el profesorado utilizará otras herramientas tecnológicas para dar el seguimiento correspondiente vía correo institucional, mensajera instantánea o mediante video llamadas en la plataforma Zoom, esto con el fin de abarcar a toda la población estudiantil.

Sobre la base de lo anterior el curso pretende una participación de las personas estudiantes, potenciando valores como la responsabilidad, disciplina y perseverancia, es por lo cual que se requiere que realicen las lecturas asignadas y reflexionen críticamente acerca de sus contenidos.





Como parte del desarrollo de las sesiones el personal docente expondrá las ideas relevantes sobre el tema de la clase y se habilitarán espacios como foros y actividades como resolución de casos, que permitan la discusión e interiorización de los contenidos.

En general se tiene:

Es obligatorio que los estudiantes hagan una lectura previa de los temas a desarrollar en la próxima sesión.

Es obligatorio que los estudiantes realicen al menos 2 lecturas en idioma inglés, detalladas en el programa. Trabajo práctico realizado por el estudiante dentro y fuera del aula (mínimo el doble al recibido en clase). Consulta por parte del profesor según horario a convenir entre profesor y estudiantes. Exposiciones de los estudiantes de temas asignados, participación de los estudiantes en charlas, conferencias e intervenciones en las sesiones sincrónicas.

Los trabajos de investigación individuales y grupales complementarán el material de clase y llevarán al estudiante a conocer y analizar diferentes ángulos de los temas centrales y otros afines al contenido del curso. Todo trabajo debe incluir una portada con título, los integrantes cuyo apellido estará ordenado alfabéticamente, tema, fecha, etc.

En la primera sesión se conformarán equipos de trabajo de máximo 5 integrantes, entregando una lista al profesor con los nombres y apellidos, teléfonos y correos electrónicos de los integrantes de cada equipo, identificando al coordinador(a) de cada uno.

El proyecto de investigación final, así como las asignaciones y casos deberán tomar en cuenta y reflejar los siguientes aspectos:

- Evidencia de una buena y adecuada investigación y preparación.
- Profundidad y amplitud en el análisis y reflexión, así como capacidad de síntesis.
- Uso adecuado de las habilidades de comunicación.
- **Cero** errores gramaticales y de ortografía.
- Buena presentación gráfica.

Objetivos de los aspectos metodológicos

- Fomentar el aprendizaje colaborativo
- Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación

Objetivos de las competencias Éticas

- Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.





- Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.

VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Rubro	Contenido	Porcentaje	Fecha
I parcial (Sábado)	Temas I, II, III y IV,	20%	24 septiembre
II parcial (Sábado)	Temas V, VI, VII y VIII	20%	26 noviembre
Requerimientos	A criterio del profesor (Una mezcla de 5-7 quices, lecturas, resúmenes, trabajos, foros etc.)	40%	En cualquier momento
Trabajos de investigación	De los temas seleccionados por el profesor y grupo.	20%	Semana del 28 nov. a 03 dic.
Nota de Aprovechamiento		100%	
Examen Final	Incluye toda la materia	35%	5 al 10 dic.

La nota de aprovechamiento representará el 65 % de la nota final, en tanto que el examen final (acumulativo de toda la materia) equivale al restante 35% de dicha nota. Los estudiantes que en la nota de aprovechamiento obtienen un promedio de 9.0 (nueve), o superior a nueve se eximen del examen final. Los exámenes incluyen tanto teoría como práctica. Además, serán acumulativos, es decir, se evalúan los contenidos anteriores, pero enfocando los conceptos nuevos.

El examen de ampliación evaluará todo el contenido del curso. No se repetirán Requerimientos. Se podrá repetir exámenes en casos totalmente justificados (evidencia de enfermedad, incapacidad, etc.). Los Requerimientos los programará cada profesor. Los trabajos de investigación deben ser entregados en la fecha y forma establecida (impresos o digitales según los solicite el profesor), no se recibirán posteriormente a la fecha señalada.

Los exámenes de reposición se registrarán según el Art. 24 del Reglamento Académico. La no asistencia a un examen deberá justificarse de conformidad con lo establecido por la Universidad para tales efectos, tanto en cuanto a las fechas de presentación establecidas como la formalidad de los documentos. Dichos documentos deberán presentarse en esos plazos al profesor y al Coordinador.

Para la reposición de un examen se seguirán las fechas establecidas en el cronograma. Los exámenes se aplicarán por medio de la plataforma Mediación Virtual los días definidos en el cronograma.

VII. CRONOGRAMA





SEMANA	FECHA	TEMA
Semana 1	16 - 20 de ago	Explicación Plan de estudios y Tema 1
Semana 2	22 - 27 de ago	Tema 2
Semana 3	29 ago - 03 de sept	Tema 3 - Revisión de temas de Investigación
Semana 4	05 - 10 sept	Tema 4 - Charla Gestión del Efectivo Luis Moya BCR
Semana 5	12 - 17 sept	Tema 5
Semana 6	19 - 24 sept	Tema 5 Hasta SUGEF 5-04
Semana 6	24 sept	<u>Sábado 1er Parcial Colegiado. 1 pm – 3 pm.</u>
Semana 7	26 sept - 01 oct	Tema 5 (Reposición 1er Parcial)
Semana 8	03 - 08 oct	Tema 5 – Posible Charla Seguridad Digital en Banca
Semana 9	10 - 15 oct	Tema 5
Semana 10	17 - 22 oct	Tema 5
Semana 11	24 - 29 oct	Tema 6
Semana 12	31 oct - 05 nov	Tema 7
Semana 13	07 - 12 nov	Tema 7
Semana 14	14 - 19 nov	Tema 8 – Posible Charla Gestión de Riesgo
Semana 15	21 - 26 nov	Tema 8
Semana 15	26 nov	<u>Sábado 2do examen parcial colegiado. 8:00 – 10:00 pm.</u>
Semana 15	28 nov - 03 dic	Presentación Trabajos de Investigación en Grupos (Reposición 2do Parcial)
Semana 16	05 dic - 10 dic	<u>Examen Final (en clase o sesión)</u>
Semana 17	13 dic	<u>Reposición Examen Final</u>
Semana 18	17 dic	(miércoles) Aplicación de examen de Ampliación (6:30 pm)

VIII. BIBLIOGRAFÍA

El curso no tendrá un libro de texto específico, por lo anterior se debe consultar tanto libros de texto como recursos en internet.

Se recomienda:

Mishkin Frederic S., Moneda, banca y mercados financieros. Editorial Pearson Addison Wesley, X edición.

Urrutia, Claudio, Banca Comercial: Una visión global desde la perspectiva costarricense. Editorial UNED, 2016. <https://editorial.uned.ac.cr/book/U08286>

Loría, Miguel, EL sistema financiero costarricense en los últimos 25 años: estructura y desempeño. Academia de Centroamérica, 2013.





<https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2017/03/estructura-y-desempeno.pdf>

Samuel Paul A y Nordhaus William. Economía, Mc Graw-Hill, 1986

Stiglitz Joseph. Economía. Editorial Ariel, Barcelona 1004

Biblioteca Virtual:

Carranza Rojas Carlos Francisco. Cap. 4 Historia y Evolución del Sistema Financiero Internacional. Dirección: www.euned.net

Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas. Enseñanzas de las crisis financieras. www.eumed.net

Lizano Faith Eduardo. Escritos sobre Reforma Financiera. Editorial de la Academia de Centroamérica 2004.

Normativa prudencial de la Sugef. Dirección www.sugef.fi.cr/

IX. LEY CONTRA HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL

De conformidad con el artículo 9 de la ley 7476 (Ley Contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia) Se le informa a la población estudiantil que podrán hacer efectiva cualquier denuncia en caso de presentarse una situación de las descritas en dicha norma o casos que revelen la existencia de Hostigamiento Sexual en el centro educativo, para lo cual él o la estudiante que detecte cualquier situación de acoso, tendrá la facultad de denunciar dichos actos ante la Universidad por medio de la defensoría contra el Hostigamiento Sexual a través de la línea 2511-1909 o al correo defensoriahs@ucr.ac.cr

X. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR

SEDE RODRIGO FACIO		
GR	Docente	Correo
	José Paz Barahona	jose.paz@ucr.ac.cr e iniciativapaz@gmail.com
01	Walter Monge	walter.monge@ucr.ac.cr y walter_monge@yahoo.es
GR	Docente	Correo
SEDE GUANACASTE		
01	Gustavo Elias Neira	gustavo.elias@ucr.ac.cr y geliasn@gmail.com
SEDE PACÍFICO		
01	Orlando Vega Cano	orlandojose.vega@ucr.ac.cr
SEDE OCCIDENTE		
01	Juan Carlos López Barquero	iclobar@gmail.com y juancarlos.lopez@ucr.ac.cr
SEDE CARIBE		





01	José Luis Díaz Valverde	jose.diazvalverde@ucr.ac.cr y jdiaz@japdeva.go.cr
RECINTO PARAÍSO		
21	Gustavo Romero Zúñiga	gustavo.romero@ucr.ac.cr y garz1974@gmail.com

XI. GUÍA PARA EL PROYECTO FINAL DE INVESTIGACIÓN

Justificación:

El Proyecto de Investigación es un medio que le permite al estudiante relacionar los conceptos teóricos adquiridos, con la realidad de las organizaciones y sirve como complemento en el proceso enseñanza–aprendizaje para alcanzar los objetivos que se persiguen con la formación académica.

Objetivo del trabajo de Investigación:

El objetivo de la investigación es contribuir con el proceso de enseñanza-aprendizaje al estudiante, de manera que los apoye a tener experiencias en este campo que le permitan al final de su carrera con mayor facilidad la elaboración de su trabajo final de graduación. Además, se busca fomentar el trabajo en equipo.

A juicio del profesor, algunos temas que, por razón de tiempo, no se pudieron abarcar dentro del Plan Ordinario de Estudios, podrían incluirse como Temas de Investigación.

Temas propuestos, pero no finales (con autorización del profesor, los grupos pueden elegir otros temas relacionados):

- 1) ¿Qué son y cómo funcionan los sistemas de seguros en banca?
- 2) Los Principios de Basilea y Principios de la OCDE
- 3) El Sistema Nacional de Banca para el Desarrollo
- 4) Pandemia e impacto en el sector bancario
- 5) Qué es Banca digital, ¿desaparecen los bancos como los conocemos?
- 6) Modelos de negocio en banca
- 7) Banca e Inteligencia artificial: potenciales usos, dilemas éticos y regulatorios
- 8) La banca y las nuevas generaciones, ¿amenaza u oportunidad? (desde la perspectiva de los clientes)
- 9) Monedas virtuales: que son? y cómo funcionan? Investigar al menos 3 y sus usos.





10) Monederos virtuales: qué son? Y cómo funcionan? Investigar al menos 3 y sus usos.

Metodología:

- 1) Conformación de equipos de trabajo (máximo 5 estudiantes)
- 2) Los equipos de trabajo eligen un tema para su desarrollo
- 3) Los equipos de trabajo preparan una propuesta que contenga: Portada, Índice o Tabla de Contenido, Introducción, Justificación, Objetivos (general y específicos), metodología para cumplir los objetivos, y los resultados esperados.
- 4) Los trabajos requieren que se investigue el “estado actual del tema”; y el resultado de una comparación y/o propuesta de ajustes y modificaciones con relación a la situación en Costa Rica. (ver en la siguiente página, la tabla de contenido)
- 5) El profesor realiza una revisión de esta primera parte para la retroalimentación del proceso
- 6) El equipo de trabajo con las observaciones del profesor inicia su investigación





Contenido Informe Final Impreso (15%):

Contenido	Valor (15%)	Calidad				
		Inaceptable (<60%)	Baja (>60% y <70%)	Promedio (>70% y <80%)	Buena (>80% y <89%)	Excelente (>90%)
Portada	0.5%					
Índice	0.5%					
Justificación	0.5%					
Objetivos	0.5%					
Metodología empleada	1%					
Marco teórico	1%					
Desarrollo	8%					
Conclusiones y recomendaciones	1%					
Como se debe ofrecer estos productos en el futuro	2%					

Exposición oral de la Investigación. Cada equipo dispondrá de máximo 20-30 minutos: 5%

Rubro	Valor	Calidad				
		Inaceptable (<60%)	Baja (>60% y <70%)	Promedio (>70% y <80%)	Buena (>80% y <89%)	Excelente (>90%)
Presentación personal de los estudiantes	1%					
Ayuda audiovisual	1%					
Dominio de los temas tratados	1%					
Facilidad para comunicar	1%					
Capacidad de síntesis	1%					





Trabajo sobre Productos del Activo, Pasivo y Servicios

El trabajo que el grupo designado debe desarrollar conlleva investigar los productos y servicios más importantes (4 productos), ya sea del Activo (grupos 1, 2 y 7), del Pasivo (grupos 3, 4 y 8), o de Otros Servicios (grupos 5 y 6), de un banco o intermediario financiero que se indica en la respectiva celda y detallarlos en un documento que será remitido a todo el grupo.

En el caso de Otros Servicios, se refiere a servicios que no se registran en el Activo o Pasivo de una entidad financiera bancaria; tal como los Fideicomisos, la venta de moneda extranjera, la apertura de Cartas de Crédito, el cobro de servicios utilitarios como agua, electricidad, teléfono, entre otros.

La idea es que analicen y estudien los productos y servicios, sus precios, en qué consisten, que necesidad satisfacen, segmentos de clientes a los que están dirigidos, si existen sustitutos, etc., y que puedan comprender con claridad esta particular forma de registros de una entidad financiera, así como la posibilidad de beneficios que pueden generarse por medio de estos.

	Banca Pública	Banca Privada	Mutuales
Productos del Activos	BPDC Grupo #1	Scotiabank Grupo #2	Grupo Mutual Grupo #7
Productos del Pasivo	BNCR Grupo #3	Banco Lafise Grupo #4	MUCAP Grupo #8
Otros productos y/o servicios	BCR Grupo #5	BAC San José Grupo #6	Alguna cooperativa Grupo #

El trabajo debe contener:

- 1- El análisis de los productos indicados (no más de 4 productos), en la tabla anterior. (los productos y servicios, sus precios, en qué consisten, que necesidad satisfacen, segmentos de clientes a los que están dirigidos, si existen sustitutos, etc.)
- 2- Una perspectiva del grupo sobre cual debería ser la forma en que se deben ofrecer cada uno de esos productos y servicios en el futuro.
- 3- Una ppt que se expondrá al grupo, no más de 15 minutos.

