



Cómo entender la estructura tributaria colombiana a través del design thinking

How to understand the colombian tax structure through design thinking

GINNA PAOLA DIAZ ESPITIA* DIANA GONZÁLEZ SANTOS
GINA LILIANA TORRES*****

Resumen: Las nuevas tendencias en la educación exigen la articulación de múltiples herramientas a nivel lúdico, didáctico y pedagógico que permitan la exploración del entorno y la apropiación del conocimiento, por ello hemos venido experimentando una serie de estrategias y metodologías las cuales nos han permitido una interacción dinámica con los estudiantes de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Bogotá. Nuestro propósito es enseñar la estructura tributaria en Colombia desde una perspectiva lúdica, en la cual el estudiante tenga la posibilidad de asumir múltiples roles como el de los contribuyentes con características recurrentes del sector real, logrando enlazar los conceptos de impuestos, estructurando su liquidación y analizando el impacto de los impuestos desde la financiación del estado. Las metodologías han sido orientadas a través del Design Thinking, herramienta clave para la innovación y la cual nos ayuda a romper paradigmas en la enseñanza de la educación contable.

Palabras clave: Design Thinking, lúdica, herramientas, educación, impuestos.

Abstract: The new trends in education demand the articulation of multiple tools at a playful, didactic and pedagogical level that allow the exploration of the environment and the appropriation of knowledge, for that reason we have been experimenting a series of strategies and methodologies which have allowed us a dynamic interaction with the students of Public Accounting of the Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá. Our purpose is to teach the tax structure in Colombia from a playful perspective, in which the student has the possibility of assuming multiple roles such as taxpayers with recurring characteristics of the real sector, managing to link the concepts of taxes, structuring their settlement and analyzing The impact of taxes from state funding. The methodologies have been oriented through Design Thinking, a key tool for innovation and which helps us to break paradigms in the teaching of accounting education.

Keywords: Design Thinking, playful, tools, education, taxes.

* (c)Mg. en Auditoría y Gestión Empresarial. Docente de la Fundación Universitaria del Área Andina.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6944-7068> - gldiaz7@areandina.edu.co

** (c)PhD. en Administración. Docente de la Fundación Universitaria del Área Andina.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4430-4180> - dgonzalez88@areandina.edu.co

*** (c)Mg. en Auditoría y Gestión Empresarial. Docente de la Fundación Universitaria del Área Andina.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-8224> - gtorres18@areandina.edu.co

Artículo de investigación científica y tecnológica. Sección: Tributación, Estado y derecho contable

Recibido: 31/01/2019 Aceptado: 13/03/2019 JEL: M41, H21

Licensed under a:



Citación: Díaz, G. P., González, D. & Torres, G. L. (2019). Cómo entender la estructura tributaria colombiana a través del design thinking. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 7(13), 135-146.

Introducción

La educación que hasta hoy se les ha impartido a los contadores públicos ha sido disruptiva llevando a la formación de profesionales con una enseñanza plana, la cual se aleja de las tendencias actuales, y de esta manera consolida en el estudiante una forma de percibir que difícilmente permite otro tipo de manifestaciones y sensibilidades hacia éstas. Se configuran en él ciertas capacidades que en su constante repetición lo adiestran principalmente en el registro de transacciones y en el dominio de procedimientos (Norema, 2008). El mercado actual se encuentra en una dinámica de cambios constantes diseñados para profesionales innovadores y es esto lo que busca la Fundación universitaria del Área Andina, formar profesionales empoderados capaces de generar nuevas tendencias y como consecuencia “personas y profesionales felices”.

Las nuevas tendencias permiten una ruptura de la enseñanza convencional y generando nuevos ambientes, los cuales propicien e incentiven la construcción del conocimiento en el aula de clase, donde el maestro o docente simplemente es la guía de la investigación que se pueda generar frente a un tema, logrando formar estudiantes críticos capaces de resolver cualquier problema.

Para nosotras como docentes en el área de impuestos nos inquieta de qué manera lograr estructurar en los estudiantes una metodología que les pueda guiar en el aprendizaje autónomo, tomando referencia que en Colombia en los últimos 5 años ha mantenido una dinámica constante en reformas tributarias, por lo cual, los contadores públicos en Colombia deben mantener una dinámica constante en su aprendizaje.

Antecedentes

En Colombia, los últimos 5 años han sido tendencias las reformas tributarias, esto ha ocasionado discrepancia a la hora de identificar la estructura tributaria del impuesto, es por esto, que nos ha inquietado la enseñanza de la estructura tributaria como un desarrollo de la labor docente y la experiencia en modelos pedagógicos desarrollados en el aula, hemos comprobado que la integración de esquemas didácticos e interactivos en escenarios académicos, permite la exploración de un pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes además de un análisis profundo de su propio

entorno con la identificación de oportunidades y crecimiento de ser a través del hacer.

La perspectiva anterior se articula con la teórica desarrollada previamente en la cual, los modelos educativos de enseñanza y aprendizaje deben hacer un alto en el camino reflexionando sobre su funcionalidad y finalidad para desarrollar la estrategia más asertiva que logre la inclusión de estudiantes y la generación de conocimiento colectivo; y bajo la anterior perspectiva se hace imperativo identificar y observar las características del entorno proponiendo modelos pedagógicos innovadores que respondan a los intereses y a las necesidades de los educandos (Fullat, 1992).

Y es que a la hora de aprender se ha descubierto que el juego es una manera impactante de permitir que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para el buen logro de los objetivos propuestos en cada asignatura; ya en 1938 John Dewey evidenciaba el impacto de este tipo de actividades en el aula cuando afirmaba que: “Cuando el niño llega al aula ya es intensamente activo y el cometido de la educación consiste en tomar a su cargo esa actividad y orientarla”.

La exploración de nuevos modelos pedagógicos en aula implican el acercamiento a nuevas metodologías que apunten al desarrollo del cerebro creativo de los estudiantes y profesores; es así como involucrando la metodología Design Thinking a través de una propuesta desarrollada en múltiples fases, permite resolver problemas utilizando el diseño como el engranaje que diagrama el problema desde su raíz hasta la exposición a los usuarios finales o stakeholders, encontrando soluciones acorde con los resultados.

El Design Thinking consolida una visión multidimensional, un pensamiento integrador, el desarrollo de las mejores soluciones posibles, la experimentación y la colaboración para resolver un problema atendiendo las necesidades de los usuarios siempre incluyendo la filosofía del diseño como engranaje sistemático de la solución propuesta; es un enfoque profundamente humano que se basa en la capacidad de ser intuitivo para interpretar lo que se observa y de desarrollar ideas emocionalmente significativas para quienes son los receptores de lo que se está diseñando.” (Brown, Design Thinking for Educators, 2011)

Estamos convencidas que para hacer realidad este proceso con las profesiones sociales, el modo de implicarlas en este cambio tiene que

estar relacionado con un proceso de participación de inicio a fin de esta modificación curricular con las diferentes profesiones anteriormente señaladas. Para monitorizar esta participación de una manera novedosa y que al final de esta los participantes hagan suyos los resultados, se propone la utilización del Design Thinking, ya que esta metodología busca desarrollar nuevas formas de intervención, pero desde una mirada interdisciplinaria, vinculante entre profesionales y fomentada bajo el trabajo en equipo. Es la resolución práctica y creativa para solucionar problemas, ya que lo importante a través de su uso es detectar oportunidades y resolver inconvenientes. Las características para desarrollar esta metodología son la empatía, el pensamiento integrador, el optimismo, el experimentalismo y la colaboración. (Hernández Galan, De la Fuente, & Campo, 2014)

¿Qué es el Design Thinking?

Es difícil enfrentarse a una definición cuando la palabra no sugiere o explica de forma clara lo que quiere decir. Design Thinking se traduce como Pensamiento de Diseño. El pensamiento de diseño consiste en pensar como un diseñador. Los diseñadores pueden transformar la manera de desarrollar productos, servicios, procesos y cualquier estrategia de la empresa. El Design Thinking es una manera de resolver problemas reduciendo riesgos y aumentando las posibilidades de éxito. Empieza centrándose en las necesidades humanas y a partir de ahí, observa, crea prototipos y los prueba, consigue conectar conocimientos de diversas disciplinas (psicología, sociología, marketing, ingeniería...) para llegar a una solución humanamente deseable, técnicamente viable y económicamente rentable. (Serrano Ortega & Blázquez Ceballos, 2016)

Si el Pensamiento de Diseño o Design Thinking cobra gran importancia como gestor de innovación, ¿cómo se forma dicho concepto? Comenzaremos por definir las dos palabras que lo componen:

Diseño

Realicemos dos ejercicios triviales:

- Digitar en Google 'diseño', oprimir la barra espaciadora y volver a digitar en orden una a una cada letra del alfabeto para que se anticipe la consulta de adjetivos o;
- Digitar 'diseño de', volver a oprimir la barra espaciadora y seguir el mismo proceso.

Así van apareciendo opciones variadas de aplicación:

- Con un adjetivo: arquitectónico, automotriz, ambiental, curricular, estructural, gráfico, fotográfico, industrial, metodológico, tipográfico, textil, zen, etc.
- Con la preposición 'de' para denotar pertenencia: aparecen muchísimos resultados: de aviones, de bases de datos, de jardines, de interiores, de modas, etc.

Absolutamente todo tiene diseño; la palabra aparece relacionada siempre que se quiere hacer alusión a un proceso con un resultado estético y ante todo funcional.

Pensamiento

Sobra decir que con el término pensamiento también funcionaría el ejercicio anterior. Para no entrar en discusiones filosóficas prefiero citar una definición: "El pensamiento es la actividad y creación de la mente; dicese de todo aquello que es traído a existencia mediante la actividad del intelecto". Cuando juntamos los dos términos: Pensamiento de Diseño, nos referimos entonces a pensar como lo haría frecuentemente un 'diseñador de...' durante su proceso creativo. Este concepto se ha venido transformado en una vía ineludible para pensar nuestro contexto en función de un marco estratégico a la innovación. Concretando, la aplicación de la metodología pensamiento de diseño procura encontrar espacios para diseminar el concepto de cultura de innovación y su aplicación como gestor de cambio positivo; ofrece un enfoque centrado en el usuario como actor principal del proceso.

Para hablar de la historia de la metodología es preciso remitirnos a finales de los años setenta cuando David Kelly⁴ funda la empresa que hoy conocemos como IDEO una firma consultora con reconocimiento mundial en el tema de diseño centrado en el usuario, paralelo a su emprendimiento ingresa a enseñar temas de diseño de la Universidad de Stanford y en 1990 se convierte en el director del Stanford School también conocido como Hasso Plattner Institute donde implementa en su misión el concepto de Pensamiento de Diseño como una herramienta clave para promover la cultura de innovación. (Martinez, 2014, págs. 13-14)

Etapas para el pensamiento de diseño

Dentro del Design Thinking, se cuenta con diferentes etapas como lo son: comprender, observar, definir, idear, prototipar, testar, implementar. En el marco de estas fases, se pueden definir problemas, realizar las preguntas más adecuadas, crear más ideas y seleccionar las mejores respuestas. Estos pasos no son lineales, pueden ocurrir simultáneamente y pueden ser repetitivos en lo que los diseñadores llaman un “proceso iterativo”. Es decir, un proceso de repetición ... En cualquier momento podemos volver a la fase anterior para corregir y aplicar lo aprendido. (Serrano Ortega & Blázquez Ceballos, 2016, pág. 67)

Comprender: En esta fase se requiere conformar un equipo interdisciplinario convirtiendo en fortaleza las diferencias de pensamiento al enriquecer el conocimiento general, con lo que cada integrante del grupo puede aportar y realizando todas las preguntas que se considere necesario para comprender el problema.

Observar: en esta etapa se debe empatizar con los demás pues el relacionamiento con las personas hace que entendamos las necesidades humanas. El trabajo en equipo se convierte en una fortaleza que se desarrolla dentro del Design thinking

Definir: la etapa en la cual se dan todas las alternativas posibles para solucionar el problema sin importar lo obvio o loco que pueda parecer.

Idear: Una vez que se tiene clara la etapa anterior, se idea cual de todas es la más acertada, para poder darle solución al problema, sin establecer como definitiva la idea actual.

Prototipar: Es una de las etapas más interesantes del proceso, ya que permite construir por medio de bocetos, maquetas, modelos etc., la idea o ideas estandarizadas en el paso anterior. En esta parte se juega con la creatividad del equipo, convirtiéndose en una oportunidad para trabajar las inteligencias múltiples de todos los participantes. Algunos llaman este proceso “pensar con las manos”

Testear: ya en esta etapa se procede a utilizar el prototipo definido, con el fin de realizar mejoras y probar su eficacia, es una etapa fundamental ya que es el paso previo al final.

Implementar: consiste en elegir mejor opción de las anteriores con fundamentos probados, para implementar como solución del problema.

Caja de herramientas del Design Thinking

Dentro de la metodología del Design Thinking, se cuenta con una serie de herramientas que fortalecen cada una de las etapas mencionadas en los numerales anteriores. Algunas de ellas son:

- Briefing: Generar un documento con un lenguaje entendible para todo el equipo de trabajo. (Martínez, 2014, pág. 45)
- 5W y 1H: Definir el norte del proyecto y su ruta de navegación. (Martínez, 2014, pág. 47)
- El regalo corporativo: Diseñar un regalo sorprendente para alguien del personal interno, un proveedor o un cliente como medio para incentivar a esas personas especiales. (Martínez, 2014, pág. 51)
- Mapa de Empatía: Transformar segmentos de clientes en personas, para conseguir una mejor comprensión en sus motivaciones y frustraciones. (Martínez, 2014, pág. 54)
- Seis sombreros para pensar: Recopilar información de un usuario, un grupo de usuarios o un entorno específico, documentarla y filtrarla para obtener el insight sobre el proyecto. (Martínez, 2014, pág. 59)
- Moodboard: El objetivo de realizar un moodboard sobre el proyecto es permitir que tanto el cliente como el diseñador hablen el mismo lenguaje visual y busquen elementos de inspiración, expresión, conexión y concreción de los conceptos que se quieren transmitir. (Martínez, 2014, pág. 62)
- Mapa mental: Representar una idea o un concepto a través de gráficos estructurados (Martínez, 2014, pág. 68)
- Imágenes activadoras – Driver Image: Generar prototipos a través de los atributos de un objeto, persona, un animal o un entorno particular. (Martínez, 2014, pág. 70)
- S.C.A.M.P.E.R.: Cuestionar la naturaleza y contexto de las cosas para prototipar ideas creativas. (Martínez, 2014, pág. 72)
- Storyboard: Graficar ideas y procesos asociados a prototipos a partir de secuencias. (Martínez, 2014, pág. 74)
- Empacar la idea: Prototipar y vender la idea inspirándose en el lenguaje propio de un empaque. (Martínez, 2014, pág. 76)
- Pensamiento Visual – Garabating: Conectar nuestros ojos, cerebro y manos para comunicar por medio de representaciones visuales,

recurriendo a la espontaneidad de nuestros trazos para comunicar nuestras ideas de una manera efectiva. (Martinez, 2014, pág. 79)

- Service Blueprinting: Contribuir a mejorar la experiencia con el usuario y a rediseñar el proceso cada vez que sea necesario. (Martinez, 2014, pág. 82)
- Diagrama de Afinidad: Encontrar patrones de afinidad entre las ideas propuestas por un equipo de trabajo. (Martinez, 2014, pág. 85)
- Roleplaying: Dramatizar las situaciones de contexto en la que los usuarios aplican los productos, servicios o estrategias prototipadas. (Martinez, 2014, pág. 87)

Y como se mencionó al inicio, existen más herramientas que son un gran apoyo para la consecución de los resultados en cada una de las etapas del Design Thinking.

Tipos de Inteligencia que engloba el Design Thinking

El Design Thinking es una metodología para la resolución de problemas que usa diferentes tipos de inteligencia:

- Inteligencia Integral
- Inteligencia Emocional
- Inteligencia Experimental

Teniendo en cuenta que cada persona se destaca de manera diferente o particular en ciertas actividades y tiene aptitudes inaptas para realizar algunas tareas con éxito y otras no, se deben desarrollar modelos educativos permitan el desarrollo de las inteligencias múltiples, como lo son visual espacial, musical, kinestésica, interpersonal, verba lingüística, lógica matemática, naturista e interpersonal y así potenciar las capacidades que tienen cada uno de los estudiantes. Lo anterior genera resultados extraordinarios en la construcción de conocimiento y desarrollo de actividades a nivel personal, profesional y social.

Este es un tema de actualidad, el cual el sistema educativo no lo ha adoptado y solo se enfocan a trabajar las inteligencias lógico matemática, lingüista, convirtiendo en una transmisión de conocimiento cuadrículado que no le permiten al estudiante desarrollar todo su potencial.

Método

Analizar la estructura tributaria colombiana a través del Design Thinking. El tipo de investigación es experimental con enfoque mixto teniendo en cuenta la caracterización de las etapas del proceso y la combinación de esquemas cuantitativos y cualitativos que como manifiesta Ruiz, Borboa y Rodríguez (2013) el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y **vincula** datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigación para responder a un planteamiento. Se utilizará la técnica de observación directa, instrumentos de recolección de información tales como la encuesta, entrevista a profundidad y grupo focal; el universo serán los estudiantes de la Fundación Universitaria del Área Andina, la población será los estudiantes de Contaduría Pública y la muestra los estudiantes inscritos en la asignatura Tributaria III de la modalidad presencial nocturna.

Aplicando la estrategia

Ahora bien, integrando el Design Thinking con modelos pedagógicos innovadores; en el año 2016 se da el primer acercamiento a esta experimentación en aula con el Workshop: “Construyendo la reforma tributaria ideal” en el cual, a través de un trabajo interactivo con los estudiantes se logró:

1. Desarrollar una mirada crítica y reflexiva ante la propuesta de reforma tributaria tramitada recientemente ante el Congreso de la Republica de Colombia.
2. Identificar el impacto del proyecto de reforma tributaria 2016 en ámbitos económicos, sociales, culturales, variables micro y macro que generen cambios en el desarrollo de Colombia.
3. Construir un modelo de reforma tributaria ideal como resultado del análisis concienzudo y aterrizado a la realidad de nuestro país.

El ejercicio anteriormente descrito se concretó a través del diseño de 5 prototipos de reforma tributaria ideal desde la perspectiva de los estudiantes fortalecidos a través de la experticie y experiencia de profesores y directivos, analizando múltiples ejes o dimensiones asociadas al componente económico, social, cultural e internacional del país; este ejercicio ha sido expuesto a nivel nacional e internacional como muestra de innovación social y transformación académica.

Tal es el caso del II Governance Conference Global Meeting Perú 2018, donde tuvimos la oportunidad de participar como ponentes en un seminario de dos horas, en el cual se idealizó la estructura tributaria ideal para Perú utilizando la metodología del Design Thinking, teniendo en cuenta componentes políticos, demográficos, sociales, educativos entre otros. Contamos con la asistencia de 30 personas, asistentes al evento, de diferentes profesiones, lo que fue una gran ventaja ya que se complementan con sus conocimientos. Tuvimos una gran acogida, lo que nos demostró que la metodología elegida, es un gran apoyo de intervención e innovación educativa. Al finalizar la actividad, recibimos agradecimientos por compartirles una herramienta llena de fortalezas que muy seguramente les va a servir en su vida personal y laboral.

A partir de la implementación del Design Thinking, se han generado herramientas las cuales han permitido una interacción real con el estudiante, en cuanto a la estructura de los impuestos, y hemos comprobado un aprendizaje autónomo frente a los temas tratados. Un ejemplo de estas herramientas creadas ha sido el juego Rentatón el cual busca la apropiación del conocimiento respecto al análisis y elaboración del impuesto de renta para personas naturales por el periodo gravable 2017, con una exploración profunda de su lógica estructural y de manera posterior su presentación logrando el desarrollo de sus habilidades en términos impositivos a través de un juego de mesa que invita a la construcción colectiva y a la comprensión de todas aquellas variables que se correlacionan de manera directa o indirecta con este impuesto.

La implementación de la herramienta anteriormente enunciada se realizó en múltiples sesiones con los estudiantes indicados en la muestra, invitándolos a jugar **Rentatón**, juego en el cual se definían entre 4 roles o personas naturales las cuales fueron creadas con características diferenciales simulando posibles posiciones económicas recurrentes de los contribuyentes al impuesto de renta.

El juego Rentatón cuenta con un tablero de mando, el cual guía al participante para el análisis y liquidación de la renta del contribuyente correspondiente, generando situaciones diferentes donde el estudiante debe analizar el tipo de ingreso del contribuyente, para así mismo poder asignar a cada cédula el respectivo importe. En el tablero de mando a medida que el estudiante va asignando cada ingreso, se va depurando la renta y de esa manera pueden tener como resultado el impuesto a cargo, saldo a favor o impuesto a pagar, obteniendo una aplicación total del conocimiento tributario por medio de la lúdica contable.

Aunque en la actualidad el juego se encuentra en modo de prueba, ya se debe realizar su versión 2, dada la Ley de financiamiento, Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018, que reformo de nuevo la depuración del impuesto de renta y complementarios para las personas naturales.

Otros temas que se han trabajado utilizando la metodología del Design Thinking, son elementos de los estados financieros, proceso de auditoría, procedimiento tributario (sanciones), partida doble, marco normativo de la revisoría fiscal, metodología de la investigación contable, entre otros, demostrándonos que es una herramienta totalmente aplicable al ámbito contable y tributario. Al igual compañeros docentes de otras instituciones y de diferentes programas académicos, han tomado nuestro modelo y lo han implementado generando resultados estupendos de modelos de negocio utilizando la herramienta CANVAS, que es una de las bondades que nos trae el Design Thinking.

Conclusiones

Los estudiantes de la Fundación de área Andina, se mostrando bastante inquietos en las secciones donde se implementó la metodología Design Thinking, y las herramientas las cuales fueron diseñadas para este fin.

Se pudo evidenciar que adquirieron conocimientos frente a la estructura tributaria, especialmente en la elaboración del impuesto de renta y complementarios persona natural, logrando identificar su estructuración y la interrelación de las variables que allí convergen.

Se pudo comprobar que existió una apropiación del conocimiento en cuento a la estructura de renta en los estudiantes que usaron el juego, a diferencia de los estudiantes que asistieron a una clase convencional.

Se deben enfatizar modelos de educación adaptados para generar felicidad en las personas, trabajados con metodologías actuales que capten el interés de la sociedad en pro de idear soluciones factibles, generadas en grupos interdisciplinarios prototipando las soluciones para una exitosa implementación de la idea.

Nuestro propósito es demostrar que en la educación se pueden utilizar herramientas que impacten a los estudiantes y de esa manera poder captar su atención y por ende generar resultados óptimos por estudiantes felices.

La contaduría pública es una carrera muy densa, dada la cantidad de normatividad cambiante y de componentes que tiene para poder llevar a cabo el ciclo contable, pero el Contador debe ir más allá de entregar un estado financiero, debe ser una persona creativa, que genere empatía y que sea capaz de trabajar en un equipo interdisciplinar, pero sobre todo una persona feliz, que ame su profesión y se sienta orgulloso de ser lo que es.

Todo lo anterior se logra cuando se genera apropiación del conocimiento y sin duda la herramienta del Design Thinking nos permite lograr el propósito final que para nosotros como docentes debe ser que el 100% de nuestros estudiantes, se sientan felices al terminar cada sesión de clases, por haber alcanzado y adquirido conocimiento y que mejor por medio de la lúdica.

Referencias

- Brown, T. (2009). *Change by Design*. HarperCollins Publishers.
- Brown, T. (2011). *Design Thinking for Educators*. IDEO.
- Fullat, O. (1992). *Filosofía de la educación*. Grupo Planeta.
- Hernández Galán, J., De la Fuente, Y., & Campo, M. (2014). La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular. Educación Social. *Revista d'intervenció Socioeducativa* (58), 128. Obtenido de <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4803>
- IDEO. (2012). *Design Thinking para educadores* (2da Edición ed.).
- Martínez, N. (2014). *PROTOTHINKING* - Pensamiento de Diseño en Acción. Innvisual.
- Norema, S. L. (mayo de 2008). *Contra el adiestramiento contable: invitación a la ruptura epistemológica en la formación del contador público*. Cali, Colombia: Comisión 2 Educación contable. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fabian_Quinche-Martin/publication/236174017_Importancia_del_estudio_de_caso_en_contabilidad/links/57a38f8108aefe6167a6b8ad/Importancia-del-estudio-de-caso-en-contabilidad.pdf#page=117
- Serrano Ortega, M., & Blázquez Ceballos, P. (2016). *Design Thinking Lidera el presente Crea el futuro*. Esic.