



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**CALIDAD DEL SERVICIO Y APOYO SOCIAL
EN PADRES DE USUARIOS DE UNA
INSTITUCIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES
CON DISCAPACIDAD DE CARTAGENA, 2024**

**SERVICE QUALITY AND SOCIAL SUPPORT AMONG
PARENTS OF USERS OF AN INSTITUTION FOR
CHILDREN AND ADOLESCENTS WITH DISABILITIES
IN CARTAGENA, 2024**

Efraín Darío Moreno Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

Aanh Eduardo Dimate García

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18164

Calidad del Servicio y Apoyo Social en Padres de Usuarios de una Institución de Niños y Adolescentes con Discapacidad de Cartagena, 2024

Efraín Darío Moreno Rodríguez¹ft.emorenor@gmail.com<https://orcid.org/0009-0009-4576-3873>Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia**Aanh Eduardo Dimate García**Aedg29@hotmail.com<https://orcid.org/0000-0002-9049-538X>Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

RESUMEN

El presente estudio evaluó la calidad del servicio de salud y el apoyo social percibido por padres y madres de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con discapacidad de la Fundación ALUNA Cartagena. Bajo un paradigma postpositivista y un enfoque cuantitativo con razonamiento deductivo, se desarrolló un diseño correlacional de corte transversal. La población fueron 160 madres y padres, a quienes se aplicaron los instrumentos SERVQUAL y MOS mediante un muestreo aleatorio simple. Los resultados del SERVQUAL muestran una percepción positiva sobre la calidad del servicio, resaltando dimensiones como empatía, responsabilidad y seguridad. No obstante, se identificaron áreas de mejora en Fiabilidad y Bienes Tangibles. Los datos obtenidos mediante el cuestionario MOS evidenciaron una percepción favorable, aunque con variabilidad en la constancia del apoyo recibido. El 92.5% de la población fueron mujeres, con una media de edad de 36.21 años, unión libre el 55.6%. Para el servqual, la dimensión Fiabilidad presentó una correlación positiva significativa con la variable sociodemográfica Lugar de procedencia ($\rho = 0.157$, $p < 0.05$) y presentó una correlación negativa significativa con la variable sociodemográfica Estado actual de salud ($\rho = -0.168$, $p < 0.05$). Para el MOS, la dimensión Apoyo Emocional/Informativo correlacionó negativamente con el Lugar de procedencia ($\rho = -0.173$, $p < 0.05$) y el Número de hijos ($\rho = -0.252$, $p < 0.01$) y correlacionó positivamente con los Ingresos ($\rho = 0.297$, $p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.269$, $p < 0.05$). Entre los cuestionarios Servqual y MOS de apoyo social percibido no se hallaron correlaciones estadísticamente significativas al analizar las Calificaciones Globales de ambos instrumentos, se obtuvo una puntuación baja y negativa ($\rho = -0.072$, $p > 0.05$), lo que indica una ausencia de asociación entre ambas variables.

Palabras clave: calidad del servicio, apoyo social, discapacidad, cuidadores, fundación ALUNA

¹ Autor principal.

Correspondencia: ft.emorenor@gmail.com

Service Quality and Social Support Among Parents of Users of an Institution for Children and Adolescents with Disabilities in Cartagena, 2024

ABSTRACT

This study evaluated the quality of healthcare services and the social support perceived by parents of children, adolescents, and young adults with disabilities at the ALUNA Cartagena Foundation. Under a postpositivist paradigm and a quantitative approach with deductive reasoning, a cross-sectional correlational design was developed. The population consisted of 160 mothers and fathers, to whom the SERVQUAL and MOS instruments were applied through simple random sampling. The SERVQUAL results show a positive perception of service quality, highlighting dimensions such as empathy, responsiveness, and assurance. However, areas for improvement were identified in reliability and tangibles. Data obtained through the MOS questionnaire revealed a favorable perception, although with variability in the consistency of the support received. 92.5% of the population were women, with a mean age of 36.21 years, and 55.6% were in common-law unions. For SERVQUAL, the Reliability dimension showed a significant positive correlation with the sociodemographic variable Place of origin ($\rho=0.157, p<0.05$) and a significant negative correlation with the sociodemographic variable Current health status ($\rho=-0.168, p<0.05$). For MOS, the Emotional/Informational Support dimension correlated negatively with Place of origin ($\rho=-0.173, p<0.05$) and Number of children ($\rho=-0.252, p<0.01$), and correlated positively with Income ($\rho=0.297, p<0.01$) and Current health status ($\rho=0.269, p<0.05$). No statistically significant correlations were found between the SERVQUAL and MOS perceived social support questionnaires when analyzing the Global Ratings of both instruments, yielding a low and negative score ($\rho=-0.072, p>0.05$), which indicates an absence of association between both variables.

Keywords: service quality, social support, disability, caregivers, ALUNA foundation

*Artículo recibido 17 mayo 2025
Aceptado para publicación: 23 junio 2025*



INTRODUCCIÓN

La discapacidad es una realidad compleja que impacta significativamente en la vida de quienes la experimentan y, de manera particular, en sus cuidadores primarios. A nivel global, la población con discapacidad enfrenta barreras estructurales y sociales que se traducen en desigualdades en el acceso a servicios de salud, a menudo marcadas por la estigmatización, la discriminación y la falta de información accesible (Banco Mundial, 2024; OMS; OCDE). Esta situación no solo afecta la salud física y mental de las personas con discapacidad (con una incidencia dos veces mayor de afecciones como la depresión), sino que también impone una carga considerable sobre sus cuidadores, quienes asumen la responsabilidad fundamental de la atención. En este contexto, la percepción de la calidad del servicio de salud y el apoyo social se convierten en factores cruciales para el bienestar de los padres y madres de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con discapacidad, influyendo directamente en su capacidad para afrontar los desafíos inherentes a la atención y cuidado. Las inconformidades o insatisfacciones con los servicios de salud pueden generar estrés, ansiedad y depresión en los cuidadores, impactando negativamente en la dinámica familiar y en la calidad de vida general.

Este artículo aborda la evaluación de la calidad del servicio de salud y el apoyo social percibido por padres y madres de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con discapacidad atendidos en la Fundación ALUNA Cartagena en 2024. Reconociendo la relevancia del apoyo social en la satisfacción personal y el manejo emocional ante una enfermedad o condición, se hace imperativo contar con herramientas que permitan evaluar estos aspectos de manera fiable. Por ello, el presente estudio se justifica en la necesidad de analizar la relación entre la calidad del servicio de salud y el apoyo social en este grupo específico de cuidadores, buscando comprender cómo interactúan estos factores en el contexto de una institución especializada en discapacidad en Cartagena.

El marco teórico de esta investigación se sustenta en la conceptualización de la calidad del servicio como un factor esencial para la satisfacción de necesidades y expectativas, tanto reales como percibidas (Asenjo, 2014). La calidad asistencial en salud se define por una atención continua basada en el conocimiento científico más actualizado, la correcta aplicación de la práctica médica y un trato humano y empático por parte del personal (Quiñones y Aldana, 2014). Autores como Donabedian (1980) enfatizan que la calidad de los servicios de salud es la percepción del usuario sobre la capacidad de un



servicio para adaptarse a sus expectativas, buscando su bienestar integral. En este sentido, la calidad se aborda desde aspectos como la equidad, eficacia, efectividad y eficiencia, y se comprende como un proceso de mejora continua con enfoque en el usuario (Forrellat, 2014; Williams, 2013). Adicionalmente, el estudio considera el apoyo social como un recurso fundamental para el afrontamiento y el bienestar, especialmente en poblaciones que enfrentan vulnerabilidades.

En cuanto a los antecedentes investigativos, diversos estudios han explorado la relación entre apoyo social, discapacidad y calidad de los servicios. Jensen et al. (2014) demostraron que el apoyo social se asocia con menores niveles de depresión en personas con discapacidad, independientemente del diagnóstico, sexo o edad. En el ámbito de la calidad del servicio, Gallardo y Reynaldos (2014) subrayan la importancia de identificar las expectativas y percepciones de los usuarios para mejorar el sistema de salud. Estudios como el de Casanova et al. (2014) y Poblete et al. (2015) han destacado el papel crucial del apoyo social en la funcionalidad familiar de personas con trastorno mental y en pacientes con enfermedades crónicas, respectivamente. Modelos de evaluación de la calidad como SERVQUAL y SERVQHOS han sido ampliamente utilizados en el sector salud (Torres y Vásquez, 2015; Numpaque Pacabaque, 2016). Más recientemente, investigaciones como la de Suriá (2017) han explorado el apoyo social percibido en redes virtuales por usuarios con discapacidad, mientras que Barrera et al. (2019) han vinculado el apoyo social percibido con una menor sintomatología de ansiedad, depresión y estrés en universitarios chilenos. Valenzuela y Mejía (2021) han documentado las barreras de acceso a los servicios de salud para personas con discapacidad en Colombia, y Beleño et al. (2023) han enfatizado la necesidad de ajustes razonables en la atención en salud para esta población. El presente estudio contribuye a esta línea de investigación al analizar de manera específica la calidad del servicio de salud y el apoyo social percibido en padres y cuidadores de niños y adolescentes con discapacidad en el contexto particular de Cartagena. Los hallazgos obtenidos, que incluyen un perfil sociodemográfico detallado, la percepción de la calidad del servicio (SERVQUAL) y el apoyo social (MOS), serán discutidos en relación con la literatura existente, proporcionando una visión más completa de las necesidades y experiencias de esta población vulnerable.

METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarca dentro del paradigma postpositivista, el cual reconoce la influencia de las percepciones y actitudes personales en la construcción del conocimiento, distanciándose de la objetividad pura del positivismo para enfocarse en la interpretación causal de la conducta humana a través de variables medibles (Rondón, 2018). Se adoptó un enfoque de investigación cuantitativo y deductivo, caracterizado por un proceso secuencial y probatorio que busca probar hipótesis mediante la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Sampieri et al., 2014). El razonamiento deductivo permitió vincular la teoría con la observación, derivando conclusiones específicas a partir de afirmaciones generales (Newman, 2006).

El diseño del estudio es correlacional, cuyo objetivo es medir la relación entre dos o más variables en un contexto específico, determinando el tipo, grado e intensidad de dicha correlación (Abreu, 2012). Este diseño busca analizar cómo se interrelacionan diversos fenómenos y predecir el comportamiento de una variable conociendo el de otras, apoyándose en la constatación estadística de un vínculo correlacional. Es un estudio de corte transversal, clasificado como observacional de base individual, con un doble propósito descriptivo y analítico (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Se realizó una única medición de las variables de interés en cada individuo, sin intervención por parte del investigador.

La población de estudio estuvo conformada por 160 madres, padres y/o cuidadores de niños, niñas y adolescentes con discapacidad que reciben atención en la Fundación ALUNA Cartagena. Para la muestra, se consideró la totalidad de esta población, es decir, los 160 padres y madres (Aguilar-Barojas, 2005). El sistema de muestreo empleado fue aleatorio simple (MAS), donde todos los elementos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, garantizando que cada madre o padre de la Fundación ALUNA Cartagena fuera considerado para la aplicación de los instrumentos (UNIR, 2021). La elección de esta población se fundamentó en las dificultades y barreras que enfrentan en el acceso a servicios de salud y la percepción de apoyo social, aspectos poco explorados previamente en este contexto específico.

Para la selección de los participantes se establecieron los siguientes criterios; referente a los criterios de inclusión, se tuvo en cuenta a las madres, padres y/o cuidadores de niños, niñas y adolescentes con

discapacidad que asisten a la Fundación ALUNA, en los dos horarios de atención que ofrece la institución. Por otra parte como criterios de exclusión, se consideraron a las madres, padres y/o cuidadores de niños, niñas y adolescentes con discapacidad que egresaron de la institución durante el desarrollo de la investigación, madres, padres y/o cuidadores con una enfermedad mental en proceso o diagnosticada.

Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos estandarizados; por un lado el cuestionario SERVQUAL (Service Quality): Este modelo, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se utiliza para evaluar la calidad de los servicios a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El instrumento contrasta las expectativas del usuario con su percepción real del servicio. Consta de 22 preguntas, solicitando dos calificaciones diferentes para cada atributo (expectativa y percepción) en una escala tipo Likert. La diferencia entre estas calificaciones cuantifica la calidad del servicio (Henaó et al, 2017; Contreras et al, 2019). Y por el otro, el Cuestionario MOS (Medical Outcomes Study Social Support Scale): Desarrollado por Sherbourne y Stewart (1991), es un cuestionario breve y autoadministrado que evalúa la red de apoyo social (amigos y familiares) y cuatro dimensiones funcionales del apoyo social: apoyo emocional/informacional, apoyo instrumental, interacción social positiva y apoyo afectivo. Se compone de 20 ítems con opciones de respuesta en una escala Likert de 1 (Nunca) a 5 (Siempre) (Londoño et al., 2012). El instrumento ha demostrado ser válido y confiable, con un coeficiente de confiabilidad interna (Alfa de Cronbach) de 0.96 (Herrera et al., 2021).

Para el análisis de los datos recolectados, se siguieron las instrucciones específicas de cada instrumento: SERVQUAL: Se organizaron las evaluaciones en las cinco dimensiones mencionadas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). Se calculó el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los ítems (valores superiores a 0.6 se consideran de alta fiabilidad). Se obtuvieron la media y la desviación típica para identificar coincidencias en actitudes y variaciones en las percepciones de los clientes. La importancia de cada ítem se valoró mediante una escala Likert de 1 a 7. La brecha absoluta de calidad se calculó restando la media de las expectativas (E) a la media de las percepciones (P) para cada afirmación y dimensión ($P - E$). Un valor positivo indica satisfacción ($P > E$), mientras que un valor negativo denota insatisfacción ($P < E$) (Zeithaml et al., 1990).



MOS: Se evaluaron los componentes de la red de apoyo social, apoyo emocional/informacional (ítems 3, 4, 8, 9, 13, 16, 17 y 19), apoyo instrumental (ítems 2, 5, 12 y 15), interacción social positiva (ítems 7, 11, 14 y 18) y apoyo afectivo (ítems 6, 10 y 20). El ítem 1 se refirió al tamaño de la red social. El Alfa de Cronbach en cada factor confirmó la consistencia interna adecuada de la prueba (Sherbourne & Stewart, 1991; Alonso et al., 2007; Costa y Gil, 2007).

La investigación se llevó a cabo respetando estrictamente los principios éticos para salvaguardar la integridad y el bienestar de los participantes. Se cumplió con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 en materia de protección de datos personales. Se adhirió a los lineamientos de la Declaración de Helsinki y la Ley General de Salud en materia de investigación. Todos los participantes firmaron un consentimiento informado que detallaba los objetivos del estudio, la voluntariedad de su participación y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

La investigación se clasificó como de riesgo mínimo de acuerdo con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, dado que implicó la aplicación de pruebas psicológicas a individuos sin manipulación de su conducta. Se reconoció la posibilidad de que los participantes experimentaran emociones difíciles al recordar aspectos sensibles de sus vidas. En tales casos, se procedería a detener la aplicación de los cuestionarios y se proporcionarían primeros auxilios emocionales. Se garantizó la ausencia de cualquier tipo de incentivo económico o compromiso, reafirmando el carácter voluntario y libre de la participación. Se mantuvo un compromiso constante de actuar éticamente, estando abiertos a consideraciones, aportes y decisiones de los participantes a lo largo del proyecto.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De las 160 personas a quienes se les aplicaron los cuestionarios, un total de 100% dieron su autorización para que los datos suministrados fueran utilizados para la investigación con la debida confidencialidad. Respecto a la variable Edad, se encontró que los padres, madres y/o cuidadores beneficiarios de la Fundación ALUNA presentan rangos entre los 20 a 66 años, donde la media de edad es de 36,21 años, con una mediana de 35,0000, una desviación estándar de 7,6 y una varianza de 59,06.

Tabla 1: Frecuencias y porcentajes de las variables Sociodemográficas de la muestra de beneficiarios (as) de la Fundación ALUNA

Datos Sociodemográficos - Cualitativos				
Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Estado Civil	Casado (a)	24	15,0	15
	Soltero (a)	37	23,1	38,125
	Unión Libre	89	55,6	93,75
	Divorciado	8	5,0	98,75
	Madre cabeza de familia	2	1,3	100
Sexo	Masculino	11	6,9	6,875
	Femenino	148	92,5	99,375
	Prefiero no decirlo	1	0,6	100
Estrato Social	Estrato 1 (bajo-bajo)	140	87,5	87,5
	Estado 2 (bajo)	13	8,1	95,625
	Estrato 3 (medio-bajo)	7	4,4	100
Nivel de Educación	Analfabeta	1	0,6	0,625
	Primaria	14	8,8	9,375
	Secundaria	105	65,6	75
	Técnico-Tecnólogo	36	22,5	97,5
	Profesional	4	2,5	100
Ocupación	Desempleado.	16	10,0	10
	Ama o amo de casa	118	73,8	83,75
	Independiente	16	10,0	93,75
	Asalariado	10	6,3	100

Sobre el Estado Civil de la muestra se obtuvo que la Unión Libre predomina con un total 89 personas (55,6%) y la frecuencia más baja se presentó en el grupo de Madres cabeza de hogar con 6 personas (3,85) y de Divorciados con 4 personas (2,5%).

Respecto a la variable Sexo, se obtuvo que la muestra está compuesta mayoritariamente por mujeres con un 92,5% (148 personas) mientras que el 6,9% (11 personas) fueron hombres y una minoría correspondiente al 0,6% (1 persona) prefirió no decir su sexo.

En relación con el estrato socioeconómico, se observó una diferencia significativa entre el Estrato 1, predominando con 140 personas (87,5%) y el Estrato 3 conformando por una minoría de 7 personas (4,4%).

Acerca del nivel educativo se obtuvo que la mayoría, es decir, 105 personas (65,6%) reportaron haber cursado la secundaria, en contraste de una minoría conformada por 1 persona (0,6%) que reportó no contar con nivel educativo (analfabeta).

En lo que se refiere a la ocupación de los beneficiarios (as) estudiados, se obtuvo que la mayoría, es decir, 118 personas (73,8%) son amos/as de casa y sólo un grupo de 10 personas (6,3%), que representa la minoría, reportó ser asalariados.

Para los resultados del cuestionario Servqual, se observó que en la dimensión Fiabilidad, la mayoría de la muestra representada por 67 personas (41,9%) percibieron que el servicio superó sus expectativas y para 28 personas (17,5), que representan la minoría, no se cumplieron las expectativas. Esta dimensión presentó una media de 0.769, una mediana de 1.000, una desviación típica de 0.729 y una varianza de 0.5831.

En cuanto a la dimensión Responsabilidad, la mayoría de la muestra representada por 72 personas (45%) percibieron las expectativas del servicio superadas mientras que para una minoría de 22 personas (13,8%) no se cumplieron las expectativas. Esta dimensión arrojó una media de 0.725, una mediana de 1.000, desviación típica de 0.691 y una varianza de 0.477.

Acerca de la dimensión Seguridad, para la mayoría de las personas (94) (58,8%) las expectativas del servicio fueron igualadas y para la minoría representada por 17 personas (10,6%) no se cumplieron las expectativas del servicio. Esta dimensión presentó una media de 0.519, una mediana de 0.000, una desviación típica de 0.682 y una varianza de 0.465.

Sobre la dimensión Empatía, para 69 personas (43,1%), que representan la mayoría, el servicio superó sus expectativas y para un menor número de personas (25) (15,6%) no se cumplieron las expectativas del servicio. Esta dimensión presentó una media de 0.744, una mediana de 1.000, una desviación típica de 0.172 y una varianza de 0.506.

En cuanto a la dimensión Bienes Tangibles, la mayoría de la muestra representada por 69 personas (43,1%) indicaron el servicio igualó las expectativas, en contraste con un menor número de personas

(27) (16,9%) no se cumplieron las expectativas. Esta dimensión mostró una media de 0.783, una mediana de 1.000, una desviación típica de 0.731 y una varianza de 0.536.

Por último, en cuanto a la Calificación Global del Cuestionario Servqual, para 74 personas (46,3%), que representan la mayoría, el servicio ofrecido por la Fundación ALUNA superó sus expectativas mientras que para una minoría de personas conformado por 30 beneficiarios (18,8%) las expectativas no se cumplieron.

Para el cuestionario MOS de Apoyo social, se observó que, respecto al número de amigos íntimos, la mayoría, es decir, 54 personas (33,8%) reportaron tener dos amigos y un número menor de personas (3) (1,9%) reportó tener cuatro o cinco amigos. Se obtuvo una media de 1.563, una mediana de 2.000, una desviación típica de 1.354 y una varianza de 1.833.

En cuanto al número de familiares cercanos de la muestra, 70 personas (43,8%), representando la mayoría, indicaron tener dos familiares cercanos en contraste con un grupo menor que reportó contar con ocho, diez, doce o quince familiares cercanos, 1 persona (0,6%) respectivamente para cada respuesta. Se obtuvo una media de 2.731 con una mediana de 2.000, desviación típica de 1.786 y una varianza de 3.191.

Acerca de la dimensión Apoyo Emocional/Informacional, la percepción de apoyo social predominante fue moderado, representado por 83 personas (51,9%) y para una minoría de 10 personas (6,3%) predomina la percepción de apoyo social bajo. Esta dimensión presentó una media de 28.313, una mediana de 28.000, desviación típica de 6.199 y varianza de 38.430.

En lo concerniente a la dimensión Apoyo Tangible/Instrumental, la percepción de apoyo social predominante fue moderado, representado por 89 personas (55,6%) y para una minoría de 10 personas (6,3%) predomina la percepción de apoyo social bajo. En esta dimensión la media fue de 14.200, una mediana de 14.000, una desviación típica de 3.240 y una varianza de 10.501.

Respecto a la dimensión Interacción Social Positiva, la percepción de apoyo social predominante fue moderado, representado por 81 personas (50,6%) y para una minoría de 17 personas (10,6%) predomina la percepción de apoyo social bajo. Esta dimensión mostró una media de 13.944, una mediana de 14.000 con una desviación típica de 3.421 y una varianza de 11.701.

En la dimensión Apoyo Afectivo, la percepción de apoyo social predominante fue moderado, representado por 88 personas (55%) y para una minoría de 12 personas (7,5%) predomina la percepción de apoyo social bajo.

Finalmente, en cuanto a la Calificación Global del Cuestionario MOS, la percepción de apoyo social predominante que moderado, representado por 84 personas (52,5%) perciben un apoyo social moderado en contraste con una minoría conformada por 8 personas (5%) donde predomina la percepción de apoyo social bajo.

Resultados de Correlaciones entre variables sociodemográficas, SERVQUAL y MOS

Se evaluaron las correlaciones entre las variables sociodemográficas y las dimensiones del cuestionario SERVQUAL y el cuestionario MOS de Apoyo Social utilizando el coeficiente de correlación de Spearman en el software de análisis estadístico SPSS IBM. Los resultados obtenidos podrán ser observados en la Tabla 2 que se presenta en este apartado.

Tabla 2: Correlaciones significativas entre variables sociodemográficas, cuestionario SERVQUAL y Cuestionario MOS en una muestra de beneficiarios (as) de la Fundación ALUNA.

Correlación entre variables sociodemográficas, SERVQUAL y MOS en una muestra de beneficiarios de la Fundación ALUNA																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	1,00																																						
2	-0,020	1,00																																					
3	-0,077	0,165*	1,00																																				
4	-0,156*	0,139	0,067	1,00																																			
5	0,194*	-0,122	-0,171*	-0,123	1,00																																		
6	-0,049	0,124	-0,099	-0,117	-0,147	1,00																																	
7	0,123	0,114	0,163*	0,309*	0,430**	-0,076	1,00																																
8	0,269*	0,036	-0,152	-0,4545	0,218**	0,105	,180*	1,00																															



				8*										
				*										
9	0,156*	0,082	0,013	0,008	-0,024*	0,005	0,031	0,018	1,000					
10	0,010	-0,018	0,020	-0,019	0,022	-0,002	,393**	0,012	0,030	1,000				
11	0,032	0,030	0,005	0,002	-0,013	0,007	0,026	0,008	,200*	0,021	1,000			
12	-0,008	0,008	0,011	0,003	0,007	0,005	0,004	0,002	0,007	0,013	1,000			
13	0,014	-0,013	-0,009	-0,040*	0,024	0,010	0,031	0,043	-0,002	0,029	0,008	1,000		
14	0,019*	-0,017	-0,003	-0,028	0,030	0,006	,232**	,291**	-0,008	0,010	0,003	0,046	1,000	
15	-0,004	0,026	0,002	-0,016	-0,000	0,009	0,009	-0,017	0,019	-0,005	-0,003	0,024	0,005	1,000



25	0,006	0,083	-0,069	0,030	0,011	0,073	-0,103	0,014	0,054	0,062	0,007	0,007	0,045	0,034	-0,081	-0,080	-0,096	0,068	0,068	0,046	0,079	0,197*	0,071	0,088	1,000				
26	0,003	0,009	-0,076	0,012	0,009	0,112	-0,102	0,054	0,036	0,032	0,038	0,037	0,059	0,014	-0,169*	0,062	0,069	-0,028	-0,027	0,088**	0,082**	,577**	,805**	,807**	-0,069	1,000			
27	0,013	0,026	0,084	0,011	0,085	0,039	0,154	0,069	0,062	0,114	0,080	0,064	0,043	0,148	0,165*	0,240**	0,238**	0,097	0,097	0,015	0,002	0,013	0,073	0,011	0,125	0,030	1,000		
28	0,107	0,063	0,046	0,084	0,021	0,033	0,102	0,029**	0,029	0,0226**	0,022	0,142	0,089	0,139	0,132	0,000	0,010	0,000	0,002	0,055	0,108	0,052	0,044	0,003	0,063	0,041	1,950		
29	0,080	-0,129	0,062	0,009	0,125	-0,173*	0,125	0,098	0,252*	0,297**	0,025	0,146	0,138	0,089	0,269**	0,003	0,014	0,035	0,037	0,081	0,081	0,005	0,005	0,061	0,075	0,079	1,471**	1,930**	
30	0,128	-0,169*	0,084	0,009	0,125	-0,195*	0,060	0,120	0,202*	0,243**	0,015	0,138	0,107	0,115	0,270**	0,025	0,033	0,060	0,059	0,090	0,067	0,052	0,011	0,058	0,046	0,512**	0,369**	1,930**	
31	0,107	0,130	0,072	0,016	0,183*	0,185*	0,047	0,249**	0,180*	0,249**	0,043	0,143	0,143	0,127	0,261**	0,032	0,040	0,070	0,072	0,113	0,131	0,027	0,004	0,116	0,063	0,095	0,406**	0,348**	1,920**
32	0,078	-0,088	0,065	0,029	0,118	-0,144	0,050	0,075	0,239*	0,293**	0,018	-0,162*	0,157*	0,060	0,281**	0,012	0,026	0,036	0,037	0,099	0,103	0,036	0,018	0,095	0,100	0,079	0,406**	0,385**	1,880**
33	0,093	-0,072	0,070	0,132	-0,130	0,095	0,113	0,2323	0,295**	0,016	0,143	0,095	0,149	0,092	0,282**	0,015	0,024	0,041	0,042	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,471**	0,395**	1,988**	1,956**



De esta manera, el análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones del cuestionario Servqual y las variables sociodemográficas reveló asociaciones estadísticamente significativas en dos dimensiones del cuestionario. La dimensión Fiabilidad presentó una correlación positiva significativa con la variable sociodemográfica Lugar de procedencia ($\rho = 0.157, p < 0.05$) y presentó una correlación negativa significativa con la variable sociodemográfica Estado actual de salud ($\rho = -0.168, p < 0.05$). No se hallaron correlaciones significativas entre las dimensiones no mencionadas de Servqual y el número restante de variables sociodemográficas analizadas.

El cuestionario MOS permitió explorar la percepción de apoyo social en sus distintas dimensiones entre las personas beneficiarias de la Fundación ALUNA, encontrándose que la dimensión Apoyo Emocional/Informativa correlacionó negativamente con el Lugar de procedencia ($\rho = -0.173, p < 0.05$) y el Número de hijos ($\rho = -0.252, p < 0.01$) y correlacionó positivamente con los Ingresos ($\rho = 0.297, p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.269, p < 0.05$).

Respecto a la dimensión Apoyo Tangible/Instrumental, se encontraron correlaciones negativas significativas con el estado civil ($\rho = -0.169, p < 0.05$), el Lugar de procedencia ($\rho = -0.195, p < 0.05$) y el Número de hijos ($\rho = -0.202, p < 0.05$) así como correlaciones positivas con los Ingresos ($\rho = 0.243, p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.270, p < 0.01$).

En cuanto a la dimensión Interacción social positiva, esta presentó correlaciones positivas con el Estrato social ($\rho = 0.163, p < 0.05$), Ingresos ($\rho = 0.249, p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.261, p < 0.01$) y mostró correlaciones negativas con el Lugar de procedencia ($\rho = -0.185, p < 0.05$) y el Número de hijos ($\rho = -0.180, p < 0.05$).

La dimensión Apoyo Afectivo correlacionó negativamente con el Número de hijos ($\rho = -0.239, p < 0.01$) y la Afiliación a una EPS ($\rho = -0.162, p < 0.05$) y correlacionó positivamente con el Tipo de EPS ($\rho = 0.157, p < 0.05$), Ingresos ($\rho = 0.293, p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.281, p < 0.01$).

En lo concerniente a la Calificación Global el Cuestionario MOS, se observaron correlaciones negativas con el Lugar de procedencia ($\rho = -0.179, p < 0.05$) y el Número de hijos ($\rho = -0.231, p < 0.01$) y, por otro lado, presentó correlaciones positivas con Ingresos ($\rho = 0.295, p < 0.01$) y el Estado de salud actual ($\rho = 0.282, p < 0.01$).

Prueba de hipótesis

Al explorar las posibles asociaciones entre las calificaciones globales y las dimensiones de los cuestionarios Servqual y MOS de apoyo social percibido no se hallaron correlaciones estadísticamente significativas. Se analizaron las Calificaciones Globales de ambos instrumentos, obteniendo una puntuación baja y negativa ($\rho = -0.072$, $p > 0.05$), lo que indica una ausencia de asociación entre ambas variables. Estas correlaciones se pueden observar en el segmento resaltado de la Tabla 2 y son trasladadas a la Tabla 3 que se presenta a continuación con el fin de optimizar la exposición de los hallazgos.

Tabla 3: Segmento de correlaciones entre dimensiones y calificaciones globales de los cuestionarios SERVQUAL y MOS en una muestra de beneficiarios (as) de la Fundación ALUNA

Correlación entre dimensiones y Calificaciones Globales de Cuestionarios Servqual y MOS en una muestra de beneficiarios de la Fundación ALUNA						
	20	21	22	23	24	25
29	-0,081	-0,111	-0,005	-0,002	-0,061	-0,075
30	9,000	-0,067	0,055	0,022	-0,011	-0,058
31	-0,113	-0,131	-0,027	-0,004	-0,116	-0,063
32	-0,099	-0,103	-0,036	0,018	-0,095	-0,100
33	-0,080	-0,114	-0,010	0,005	-0,073	-0,072

Nota: 20. Dimensión Fiabilidad; 21. Dimensión Responsabilidad; 22. Dimensión de Seguridad; 23. Dimensión de Empatía; 24. Dimensión de Bienes Tangibles; 25. Calificación de Cuestionario Servqual ;29. Dimensión Apoyo Emocional/Informativo; 30. Dimensión Apoyo Tangible/Instrumental; 31. Dimensión Interacción Social Positiva; 32. Dimensión Apoyo Afectivo; 33. Calificación de Cuestionario MOS

De igual modo, al analizar las correlaciones entre las dimensiones específicas de cada cuestionario no se hallaron correlaciones significativas. La mayoría de las correlaciones observadas fueron negativas y de muy baja magnitud, lo que sugiere que, en la muestra evaluada en este estudio, la percepción de la calidad del servicio no se relaciona directamente con la percepción de apoyo social.

Frente a la discusión es importante señalar que el objetivo de este estudio fue analizar la calidad del servicio y el apoyo social percibido por padres y/o cuidadores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con discapacidad atendidos en la Fundación ALUNA Cartagena en 2024. Los hallazgos revelan un perfil sociodemográfico de los cuidadores, sus percepciones sobre la calidad del servicio (SERVQUAL) y su nivel de apoyo social (MOS), elementos que se discuten a continuación en contraste con la literatura científica y antecedentes relevantes.

El perfil sociodemográfico de los padres y cuidadores es predominantemente femenino, con una edad promedio de 36 años, y una alta concentración en estratos socioeconómicos bajos (87.5% en estrato 1). La mayoría reside en zonas urbanas, ha cursado estudios de secundaria, y una amplia proporción (73.8%) se desempeña como amas de casa, con ingresos mayormente inferiores o iguales a un salario mínimo (83.1%). La afiliación a EPS subsidiadas es casi universal (89.4%). Este perfil se alinea con la realidad socioeconómica de poblaciones vulnerables en contextos urbanos de América Latina, como Cartagena. La carga del cuidado de personas con discapacidad recae desproporcionadamente en las mujeres y en hogares con recursos limitados, lo que a menudo exacerba las condiciones de pobreza y restringe las oportunidades laborales para los cuidadores primarios, tal como lo documentan Hurtado y Arrivillaga (2018). La alta proporción de amas de casa e ingresos bajos es un reflejo directo de esta dinámica, donde el tiempo y la energía dedicados al cuidado impiden la inserción plena en el mercado laboral formal. Estos datos proporcionan un contexto realista para la comprensión de la calidad del servicio y el apoyo social.

Los resultados indican que la calidad del servicio de la Fundación ALUNA supera o iguala las expectativas de los padres y/o cuidadores en varias dimensiones, con un 46.3% de la muestra reportando una superación global de expectativas. Específicamente, en Fiabilidad (41.9% superó expectativas) y Responsabilidad (45% superó expectativas), los padres perciben que la institución cumple sus promesas y está dispuesta a ayudar. Este hallazgo es consistente con la literatura que destaca la importancia de la confiabilidad y la capacidad de respuesta como pilares de la satisfacción del paciente en servicios de salud especializados (Zeithaml et al., 1990). La alta percepción de Seguridad (58.8% igualó expectativas) es crucial, implicando que los padres sienten que la institución es competente y segura para sus hijos, un aspecto vital en el ámbito de la discapacidad donde la vulnerabilidad es una preocupación constante (López C. A., González, M. J., & Herrera, S, 2019). Un porcentaje considerable de padres percibió que el servicio superó sus expectativas en Empatía (43.1%), reforzando la idea de que la interacción humana y la sensibilidad son altamente valoradas por los cuidadores de niños con discapacidad (Limaye, M., Brown, T., Bourke-Taylor, H., & Cordier, R, 2022). En cuanto a los Bienes Tangibles (43.1% igualó expectativas), aunque adecuados para la mayoría, un 16.9% de no cumplimiento sugiere oportunidades de mejora. Este contraste con investigaciones que priorizan la



interacción humana podría explicarse por el contexto de bajos recursos de las familias, donde el acceso a instalaciones adecuadas y bien equipadas es altamente valorado. A pesar de estas percepciones mayormente positivas, el hecho de que un porcentaje menor pero significativo (18.8% globalmente) indique que sus expectativas no se cumplieron, señala áreas específicas para la mejora continua, constituyendo el núcleo de la intervención según el modelo SERVQUAL.

Mientras que por otro lado, los resultados del cuestionario MOS revelan que la percepción global de apoyo social es predominantemente moderada (52.5%), con un 42.5% percibiendo un apoyo social alto. El número de amigos íntimos y familiares cercanos que los padres reportan es relativamente bajo, con la mayoría teniendo entre 0 y 2 amigos íntimos (81.25%) y entre 2 y 3 familiares cercanos (70.7%). Las dimensiones específicas de apoyo social (Emocional/Informacional, Tangible/Instrumental, Interacción Social Positiva y Apoyo Afectivo) también mostraron una percepción predominantemente moderada. Este hallazgo contrasta con estudios en comunidades más cohesionadas o con programas de apoyo comunitario robustos, donde el apoyo social percibido tiende a ser más elevado (Bonilla, 2013). La prevalencia de un apoyo social "moderado" puede estar influenciada por factores sociodemográficos como las condiciones de bajo estrato socioeconómico y la alta tasa de madres como cuidadoras principales, lo que a menudo limita la participación en actividades sociales y la creación de redes amplias. La sobrecarga del cuidador puede dificultar la búsqueda y el mantenimiento de estas redes. No obstante, el considerable porcentaje con apoyo social alto y la existencia de conexiones cercanas indican la resiliencia de los padres de niños con discapacidad (Manjarrés-Carrizalez et al., 2013).

Importante mencionar que se encontraron correlaciones significativas entre el perfil de los padres y su percepción del servicio y apoyo social. Una correlación negativa entre el estrato socioeconómico y la dimensión de capacidad de respuesta sugiere que los padres de estratos más bajos perciben una menor capacidad de respuesta, posiblemente debido a mayores barreras de acceso o expectativas diferentes. Además, se observó una correlación positiva significativa entre el nivel educativo de los padres y la dimensión de Apoyo Emocional/Informacional, lo que podría indicar que una mayor educación facilita el acceso a información y recursos, y potencialmente a redes de apoyo más amplias.

No se encontraron correlaciones significativas directas entre la Calificación Global del SERVQUAL y la Calificación Global del MOS de Apoyo Social. Esto podría sugerir que, si bien ambos factores son



importantes para el bienestar de los padres, la percepción de la calidad del servicio en la institución y el apoyo social que reciben de sus redes operan como constructos relativamente independientes en esta población, o que su relación es más compleja y podría estar mediada por otras variables no exploradas. La ausencia de correlaciones significativas entre ciertas variables sociodemográficas (como la edad del padre o el número de hijos) y la percepción de calidad del servicio, sugiere que la experiencia del servicio en la Fundación ALUNA tiende a ser consistente a través de diferentes características demográficas de los padres, lo cual representa un punto positivo para la equidad en la atención.

La novedad científica de este estudio reside en su enfoque específico en la población de padres y cuidadores de niños con discapacidad en Cartagena, un contexto particular de alta vulnerabilidad socioeconómica donde no se habían realizado estudios previos de este tipo. Aporta una comprensión empírica de la calidad del servicio percibida y el apoyo social en este grupo, utilizando herramientas estandarizadas como SERVQUAL y MOS en un entorno de bajos recursos. La ausencia de una correlación directa entre la percepción global de la calidad del servicio y el apoyo social global es un hallazgo controversial e invita a futuras perspectivas teóricas que exploren constructos mediadores o moderadores en esta relación, desafiando la suposición de una interdependencia lineal.

Las aplicaciones prácticas de este trabajo son significativas para la Fundación ALUNA y otras instituciones similares. La percepción generalmente positiva de la calidad del servicio, especialmente en empatía y seguridad, valida las fortalezas de la institución. Las áreas de mejora, como la capacidad de respuesta y los bienes tangibles, ofrecen vías claras y directas para optimizar la experiencia del servicio. La preponderancia del apoyo social moderado, en el contexto de un perfil sociodemográfico vulnerable, subraya la necesidad urgente de fortalecer las redes de apoyo para estos padres. Las instituciones pueden jugar un papel activo facilitando grupos de apoyo, talleres de resiliencia o conectando a las familias con recursos comunitarios adicionales, reconociendo que el bienestar del cuidador es fundamental para el bienestar del niño con discapacidad. Este estudio es altamente pertinente a la línea de investigación sobre salud pública y discapacidad, al abordar un vacío de conocimiento crítico en una población vulnerable y ofrecer información valiosa para la mejora de servicios y el desarrollo de políticas de apoyo más efectivas.

A pesar de sus contribuciones, este estudio presenta algunas limitaciones. Su diseño transversal impide



establecer relaciones de causalidad entre las variables. Asimismo, la muestra se limita a una única institución en Cartagena, lo que restringe la generalizabilidad de los hallazgos a otras instituciones o regiones. La autodeclaración de las percepciones puede estar sujeta a sesgos de respuesta.

Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios longitudinales para evaluar cambios en la percepción de la calidad del servicio y el apoyo social a lo largo del tiempo. Sería valioso incluir una evaluación cualitativa para profundizar en las experiencias y necesidades específicas de los padres. Explorar el impacto de programas de apoyo social específicos implementados por las instituciones y analizar cómo diferentes tipos de discapacidad del niño influyen en las percepciones de los padres también constituirían líneas de investigación prometedoras.

CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la calidad del servicio y el apoyo social percibido por los cuidadores en la Fundación ALUNA Cartagena devela una serie de hallazgos consistentes y críticos para la optimización de la atención a la discapacidad. Los resultados obtenidos con el cuestionario SERVQUAL demuestran que la Fundación ALUNA goza de una percepción de satisfacción global que subraya su fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Esto se traduce en un activo fundamental: la confianza de los cuidadores, indispensable en el complejo proceso de atención a niños con discapacidad, donde la consistencia y la respuesta efectiva son vitales.

No obstante, la identificación de brechas específicas en las dimensiones de fiabilidad y bienes tangibles no es meramente una oportunidad de mejora, sino un imperativo estratégico. La percepción de que las expectativas no se cumplen en la consistencia de las promesas de servicio o en la calidad de las instalaciones y equipos, señala áreas donde la Fundación debe implementar planes de mejora focalizados. Este hallazgo, en particular sobre los bienes tangibles, cuestiona la universalidad de la priorización de la interacción humana sobre la infraestructura en todos los contextos; en poblaciones de bajos recursos, la calidad material del entorno de atención adquiere una relevancia singular, y su deficiencia puede impactar indirectamente la satisfacción general.

En cuanto al apoyo social, la prevalencia de una percepción moderada entre los cuidadores, a pesar de la existencia de redes de amigos y familiares, es un indicio preocupante. Confirma que, si bien hay conexiones, estas no siempre son lo suficientemente robustas o accesibles en momentos críticos, como



la necesidad de ayuda en tareas domésticas o de consejo. Este dato se correlaciona con el perfil sociodemográfico de los cuidadores, mayoritariamente madres con bajos ingresos y sobrecarga, lo que sugiere una limitación estructural en la capacidad para construir y mantener redes de apoyo estables. La ausencia de una correlación significativa directa entre la calificación global de la calidad del servicio y el apoyo social global es un interrogante abierto que sugiere una posible independencia de estos constructos o una relación más compleja, mediada por variables aún no exploradas. Esto representa una novedad científica que desafía modelos simplificados y subraya la necesidad de un enfoque multidimensional en el bienestar del cuidador.

Por lo tanto, la Fundación ALUNA tiene la responsabilidad de consolidar sus fortalezas en empatía y seguridad mediante la capacitación continua del personal, asegurando que la atención personalizada sea percibida de manera uniforme por todas las familias, independientemente de su estrato o tipo de discapacidad del niño. Es crucial intervenir activamente en las brechas identificadas, especialmente en la fiabilidad del servicio y en la adecuación de los bienes tangibles, lo que podría implicar una revisión de protocolos internos y una inversión en infraestructura. Más allá de la atención directa a los niños, la Fundación debe asumir un rol proactivo en el fortalecimiento de las redes de apoyo social para los cuidadores. La implementación de grupos de pares, talleres psicosociales o la conexión con recursos comunitarios puede mitigar la inconsistencia del apoyo percibido, fundamental para la resiliencia de estas familias.

La pertinencia de este trabajo radica en su contribución a la línea de investigación sobre discapacidad y salud pública, proporcionando evidencia empírica para la mejora de servicios en un contexto de vulnerabilidad. La tarea pendiente para futuras investigaciones radica en desentrañar la compleja interacción entre la percepción de la calidad del servicio y el apoyo social, explorando variables mediadoras y moderadoras que puedan explicar la aparente independencia observada. Asimismo, se invita a indagar en estudios cualitativos que profundicen en las experiencias específicas de las familias, y en investigaciones de diseño longitudinal que permitan evaluar el impacto de las intervenciones en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud



- en tabasco, 11(1-2), 333-338.
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Alonso, A., Montes, A., Menéndez, C., & Graça, C. (2007). Adaptação cultural e validação da versão portuguesa Cuestionario Medical Outcomes Study Social. Support Survey (MOS-SSS). *Revista Acta Médica Portuguesa*, 20, 525-533.
- Asenjo, M. Á. (2014). Características de los modelos sanitarios. Ediciones Díaz de Santos.
- Banco Mundial. (2024, 04 de abril). Salud: Panorama General. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/health/overview#:~:text=Abr%2004%2C%202024-.El%20Banco%20Mundial%20se%20ha%20comprometido%20a%20ayudar%20a%20los,clave%20de%20la%20salud%20p%C3%BAblica> .
- Bonilla, G. G. (2013). Apoyo social en familias monoparentales y nucleares con hijos con discapacidad: un estudio comparativo. *Revista Colombiana de Medicina Física y Rehabilitación*, 23(2), 141-146.
- Contreras Garduño, J. Q., Camacho Fernández, M., & Segura Fonseca, L. A. (2019). Evaluación de la Calidad en el Servicio mediante el modelo Servqual a una microempresa chocolatera. *Revista de desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación*, (noviembre).
- Donabedian A. (1980) The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann Arbor, Mich (US): Health Administration Press*; 1, P. 38-40.
- Gómez-Perea, C. A., Pasos-Revelo, L. M., González-Rojas, T., & Arrivillaga, M. (2018). Acceso a servicios de salud de personas en situación de discapacidad física en Zarzal (Valle del Cauca, Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 34(2), 276-283. (Citada como Gómez et al., 2018)
- Henao Lema, C. P., & Gil Obando, L. M. (2009). Calidad de vida y situación de discapacidad. *Hacia la Promoción de la Salud*, 14(2), 114-127. (Citada como Henao y Gil, 2009)
- Henao, G., & Giraldo, A. Yepes. (2017). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios de los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. (Citada como Henao, Giraldo y Yepes, 2017)
- Herrera Jaén, S. (2016). Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje



formal en las ciencias de la salud. *Ene*, 10(2), 0-0.

Hurtado, LR y Arrivillaga, M. (2018). Determinación social del acceso a servicios de salud de población infantil en situación de discapacidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44 (1), 100-109.

Ley Estatutaria 1581 de 2012. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Limaye, M., Brown, T., Bourke-Taylor, H., & Cordier, R. (2022). Perceived parent needs in engaging with therapeutic supports for children with disabilities in school settings: An exploratory study. *Journal of Occupational Therapy, Schools, & Early Intervention*, 15(3), 329–346.

<https://doi.org/10.1080/19411243.2021.2016143>

Londoño, N. E., Rogers, H., Castilla, J. F., Posada, S., Ochoa, N., Jaramillo., Aguirre, D. (2012). Validación en Colombia del cuestionario MOS de apoyo social. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), 142-150.

López, C. A., González, M. J., & Herrera, S. (2019). La discapacidad: Percepciones de cuidadores de niños, niñas y jóvenes en situación de discapacidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(2), 1–15.

<https://doi.org/10.11600/1692715x.172241908006>

Ministerio de Salud (1993). Normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud - Resolución Numero 8430 de 1993. Santa fe de Bogotá D.C: 04 de octubre de 1993. (Citada como Resolución 8430 de 1993)

Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

Quiñones, E. Aldana, Luzángela. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. (Vol. 3).



Universidad de la Sabana. (Citada como Quiñones y Aldana, 2014)

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-147.

Rondón, P. D. M. A. M. (2018). Desarrollo del talento humano dentro de la universidad compleja: Camino a un modelo curricular. *HOLOPRAXIS*, 2(1), 112-131.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22.

Sherbourne, C.D. y Stewart, A.L. (1991). The MOS Social Support Survey. *Social Science and Medicine*, 32 (6), 705-14.

UNIR. (2021). Tipos de muestreo: los principales y sus características.

<https://www.unir.net/revista/ingenieria/tipos-de-muestreo/>

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Macmillan.

