

**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS USUARIOS DE LA ESTRATEGIA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA DEL CORREGIMIENTO DE GENOY MUNICIPIO DE PASTO, OFERTADO POR LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MEDICINA SEDE PASTO EN EL AÑO 2023 - I**

PERCEPTION AND SATISFACTION THAT USERS HAVE OF THE FAMILY AND COMMUNITY HEALTH STRATEGY OF THE TOWNSHIP OF GENOY MUNICIPALITY OF PASTO, OFFERED BY THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES MEDICINE PROGRAM PASTO CAMPUS IN THE YEAR 2023 - I

**AUTORES DE INVESTIGACIÓN:**

Shara Ibeth López Celis  
Laura Sofía Melo Jaramillo  
Jorge Andrés Narváez Rivera  
Angie Julieth Vargas Portillo  
Luis Eduardo González Martínez<sup>1</sup>

**Fundación Universitaria San Martín, Facultad de Ciencias de la Salud – Programa de Medicina – Sede Pasto.**

**Resumen**

Este estudio surge como respuesta a la necesidad de adaptación a la evolución social actual, que demanda un cambio de enfoque en el trabajo de impacto social. Se reconoce la importancia de romper las barreras institucionales y promover trabajos multidisciplinarios e intersectoriales para abordar las necesidades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en comunidades como el corregimiento de Genoy, Nariño.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios de la estrategia en Salud Familiar y Comunitaria, ofrecida por la Facultad de Ciencias de la Salud, programa de Medicina, sede Pasto, en el año 2023. Para ello, se ha empleado un enfoque metodológico descriptivo y prospectivo, utilizando un enfoque mixto que evalúa cualitativa y cuantitativamente la percepción y satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de los usuarios de la estrategia en Salud Familiar y Comunitaria en el corregimiento de Genoy se encuentran altamente satisfechos, con más del 50% expresando un alto nivel de satisfacción y menos del 6% manifestando estar poco satisfechos. Además, se destaca que más del 45% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con la capacidad resolutoria relacionada con la salud y el ámbito social de los jefes de hogar, mientras que menos del 10% se encuentran poco satisfechos.

En conclusión, este estudio resalta la importancia y efectividad de la estrategia en Salud Familiar y Comunitaria como un medio para promover la salud integral en entornos rurales como el corregimiento de Genoy. Los testimonios recopilados reflejan la amabilidad, el respeto y la profesionalidad de los estudiantes involucrados, así como la utilidad de las intervenciones realizadas, como la toma de signos vitales y la orientación sobre enfermedades.

**PALABRAS CLAVE:** Percepción, satisfacción, estrategia, salud, familiar, comunidad.

**Abstract**

This study arises in response to the need to adapt to the current social evolution, which demands a change in approach to social impact work. Recognizing the importance of breaking institutional barriers and promoting multidisciplinary and intersectoral efforts to address the health promotion and disease prevention needs in communities such as the Genoy Township, Nariño.

The main objective of this research is to evaluate the perception and satisfaction of users of the Family and Community Health Strategy, offered by the Faculty of Health Sciences, Medicine Program, Pasto Campus, in the year 2023. To achieve this, a descriptive and prospective methodological approach has been employed, using a mixed-methods approach that qualitatively and quantitatively evaluates users' perception and satisfaction.

The results obtained reveal that the majority of users of the Family and Community Health Strategy in the Genoy Township are highly satisfied, with more than 50% expressing a high level of satisfaction and less than 6% indicating they are dissatisfied. Additionally, it is noted that more than 45% of users are very satisfied with the resolution capacity related to health and the social sphere of household heads, while less than 10% are dissatisfied. In conclusion, this study highlights the importance and effectiveness of the Family and Community Health Strategy as a means to promote

---

<sup>1</sup> Asesor Científico/Metodológico – Magister en Investigación

comprehensive health in rural settings like the Genoy Township. The collected testimonies reflect the kindness, respect, and professionalism of the involved students, as well as the usefulness of the interventions carried out, such as vital signs.

KEYWORDS: Perception, satisfaction, strategy, health, family, community.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, hemos sido testigos de cambios significativos en las dinámicas sociales, marcando el inicio de una nueva etapa de transformación constante. Esta evolución ha generado una reevaluación de los enfoques convencionales para abordar los desafíos sociales, especialmente en el ámbito del trabajo de impacto social. Los modelos previos, caracterizados por estructuras institucionales estáticas e iniciativas independientes, están siendo cuestionados por la necesidad de colaboración, multidisciplinariedad e integración de esfuerzos.

En este escenario, se está reconociendo cada vez más la importancia de adoptar un enfoque integral para resolver los problemas sociales. Esta transformación se evidencia en áreas como la salud pública, donde se está dejando de lado el enfoque exclusivamente biomédico para abordar una perspectiva más amplia de la salud, que tenga en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales.

En respuesta a esta transformación, este proyecto de investigación tiene como propósito reducir la diferencia entre la teoría y la práctica, evaluando las percepciones y la satisfacción de los usuarios con respecto a la estrategia de Salud Familiar y Comunitaria en el corregimiento de Genoy. Al incluir a los integrantes de la comunidad en el proceso de investigación, se busca aportar a la mejora y desarrollo de nuevos modelos de enfoque.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló mediante un enfoque combinado, incorporando métodos tanto cualitativos como cuantitativos para examinar la percepción y satisfacción de los beneficiarios de la estrategia en Salud Familiar y Comunitaria del Corregimiento de Genoy, municipio de Pasto, implementada por la Facultad de Ciencias de la Salud,

programa de Medicina, sede Pasto, durante el año 2023.

### 2.1 POBLACIÓN

Familias usuarias de la estrategia en Salud Familiar y Comunitaria del Corregimiento de Genoy municipio de Pasto ofertado por la Facultad de Ciencias de la Salud programa de Medicina sede Pasto en el año 2023-I.

### 2.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN

- **Criterios de inclusión**
  - Personas residentes en el Corregimiento de Genoy de forma permanente
  - Usuarios que hayan pertenecido al Corregimiento de Genoy y que fueron adscritos a la estrategia de Familia y Comunidad Saludable
  - Familias que se hayan inscrito con los estudiantes que se encontraban en los semestres de quinto, sexto y séptimo periodo 2023-I de la FUSM.
  - El líder de hogar y cada miembro de la familia, haya firmado el consentimiento informado, en menores de edad asentimiento informado
- **Criterios de exclusión**
  - Usuario perteneciente a la estrategia de salud familiar y comunitaria que no haya firmado el consentimiento informado
  - Habitante de Genoy que viva en otro sector fuera del Corregimiento y haya visitado esporádicamente a su familia.
  - Usuarios que dejaron de pertenecer a la estrategia de Familia y Comunidad Saludable en el periodo de estudio.
  - Usuarios que no hayan contestado la llamada o que el número de contacto sea equivocado para la debida recolección de datos.

### 2.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se realizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- Encuestas
- Entrevistas semiestructuradas
- Carpetas familiares

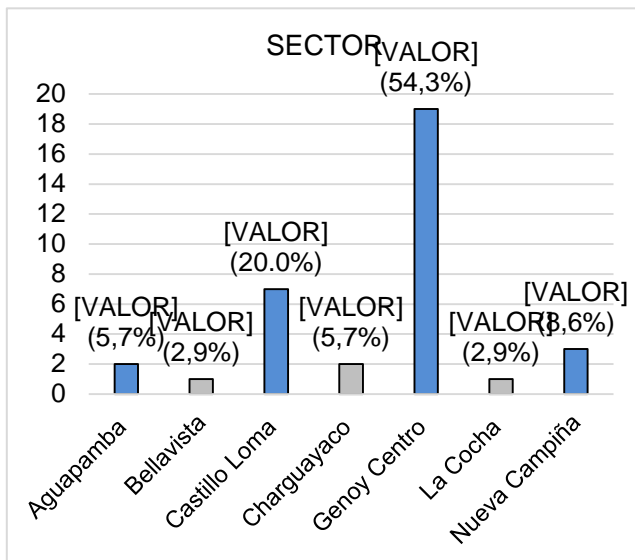
### 2.4 OBJETIVOS

Para esta investigación los objetivos son:

- Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio
- Definir la percepción que tienen los usuarios frente a la estrategia en salud familiar
- Identificar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios
- Analizar la estrategia en salud familiar desde la percepción y satisfacción de la comunidad

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Gráfica #3. Distribución de los usuarios para la estrategia en salud familiar y comunitaria del corregimiento de Genoy – Municipio de Pasto, según Sector.**



**N=35 (Familias)**

**Fuente:** La presente investigación 2024.

Como se observa en la gráfica 3, el sector con mayor asentamiento de las familias es Genoy Centro ocupando el 54,3% (19/35) de las familias, seguido de Castillo con el 20,0% (7), continuando con un 8,6% (3) en Nueva Campiña, Agua pamba con el 5,7% (2), seguido de Chaguayaco con el 5,7% (2) y terminando con el mismo porcentaje Bellavista y la Cocha con un 2,9% (1)

La investigación realizada sobre el acercamiento de los estudiantes de la Fundación Universitaria San Martín (FUSM) a la comunidad y las familias de Genoy proporciona una visión integral de las percepciones y experiencias de los participantes en relación con la estrategia de Salud Familiar y Comunitaria (ESF y C). Los testimonios recabados destacan aspectos clave como el respeto, la cordialidad, el sentido humano y la amabilidad de los estudiantes durante las intervenciones en los hogares.

El estudio también revela la importancia de la comunicación y el compromiso por parte de los estudiantes en el proceso de atención médica. La predisposición de los pacientes hacia los médicos se ve influenciada por su capacidad para mostrar interés, empatía y transmitir confianza durante las interacciones

Este estudio se ha centrado en la percepción y satisfacción de los usuarios, brindando una visión completa de la estrategia. Se destaca la satisfacción positiva que ha generado el acercamiento de los estudiantes y docentes de la FUSM a la comunidad de Genoy, resaltando su amabilidad, respeto y calidad humana durante las visitas domiciliarias, lo cual ha generado confianza y facilitado el intercambio de información sobre salud y estilos de vida saludables. Desde la perspectiva de los usuarios, se valora la oportunidad que representan las visitas domiciliarias para recibir información, aclarar dudas y mejorar la comprensión sobre temas de salud. Asimismo, se reconoce la utilidad de la estrategia para el seguimiento de enfermedades, la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades futuras.

**CONCLUSIONES:**

