



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en  
odontólogos de la región Ancash 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Coral Valverde, Miguel Ángel (Orcid: 0000-0002-7102-0813)

**ASESOR:**

Sosa Aparicio, Luis Alberto (Orcid: 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección de los servicios de salud

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi madre Pilar del Ángel valverde cueva, por ser mi apoyo incondicional en toda mi formación profesional y personal.

A mi padre Alan Coral orellana, que desde el cielo guía mi camino en cada etapa de mi vida profesional.

A mi familia, por ser mi fortaleza y ayudarme a cumplir con cada una de mis metas.

Miguel

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la fortaleza para terminar esta investigación.

A todos mis colegas cirujanos dentistas que me ayudaron en la aplicación de las encuestas.

A mi asesor Luis Alberto Sosa Aparicio, por todos los conocimientos brindados en esta etapa de investigación.

Miguel

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables, Operacionalización	22
3.3. Población y muestra población	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
Referencias	38
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación competencias digitales y calidad atención por teleconsulta	26
Tabla 2. Identificación competencias digitales por teleconsulta	27
Tabla 3. Identificación competencias digitales por teleconsulta	28
Tabla 4. Nivel de la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos	29
Tabla 5. Relación dimensiones competencias digitales y calidad de atención.	30

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional

21

## Resumen

En el presente estudio tuvo como finalidad, Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020. Su metodología fue un estudio de tipo cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Como variables del estudio tenemos competencia digitales y calidad de atención, su población estuvo conformada por 150 odontólogos de la región Ancash.

Se tuvo como muestra equivalente a 109 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación. El muestreo será no probabilístico, ya que la muestra se basó en una fórmula.

Como técnicas en instrumentos de recolección de datos, tenemos que se basó en encuestas, y como instrumentos tenemos a los cuestionarios formulados para cada variable en estudio.

Como resultados tenemos que el 67% de los encuestados afirman que tienen un nivel medio, el 20.2% señala que tiene un nivel bajo y el 12.8% tienen un nivel alto. Se concluye que En la región Ancash, se concluye que la significancia entre las dimensiones de las competencias digitales, se muestra a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) que existe relación alta y se muestra que todas las dimensiones de las competencias digitales se relacionan con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos.

Palabras Clave: competencias digitales, calidad de atención, teleconsulta, odontólogos

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between digital skills and the quality of teleconsultation care in dentists in the Ancash 2020 region. Its methodology was a quantitative and correlational study, with a non-experimental, cross-sectional design. As variables of the study we have digital competence and quality of care, its population was made up of 150 dentists from the Ancash region.

The sample was equivalent to 109 people to collect the necessary information required in the investigation. The sampling will be non-probabilistic, since the sample was based on a formula.

As techniques in data collection instruments, we have to be based on surveys, and as instruments we have the questionnaires formulated for each variable under study.

As results we have that 67% of those surveyed affirm that they have a medium level, 20.2% indicate that they have a low level and 12.8% have a high level. It is concluded that In the Ancash region, it is concluded that the significance between the dimensions of digital competences is shown at a level of significance ( $0.000 < 0.05$ ) that there is a high relationship and it is shown that all the dimensions of digital competences are related to the quality of teleconsultation care in dentists.

**Keywords:** digital skills, quality of care, teleconsultation, dentists



## I. INTRODUCCIÓN

Pérez, Ortiz, Llantá, Peña e Infante (2020) Afirma que algo recientemente del siglo XX, los cambios sociales y monetarios han producido cambios en la fuerza de la población. En tales condiciones, se avanza en la consideración de primer nivel centrada en el cliente o en el cliente.

El CDC (2020) se mantiene al tanto de que esta pandemia hizo que volviéramos a intentar la correspondencia para proteger la salud de los pacientes y la telemedicina es una opción fundamental frente a la descentralización y mejora del ingreso a los servicios médicos, que permite a los médicos abaratar costos. y tiempo de viaje. Apareció durante la década de 1950, pero ha progresado enormemente desde la década de 1990, con el desarrollo de Internet y la expansión de la innovación en nuestra vida cotidiana. La telesalud tiene un inicio y una razón similar, sin embargo envuelve diferentes espacios de bienestar a pesar de la medicación, como el apoyo a la Atención Primaria de Salud, a través de la ordenación de actividades de teleescuela, segunda evaluación del desarrollo y teleconclusión. La teleconsulta clínica puede aplicar diversas innovaciones para interceder la correspondencia entre especialistas y pacientes situados en varios espacios topográficos. Su ejecución se ha adelantado en algunas naciones, bajo el supuesto de su capacidad para vencer distancias, ofreciendo atención médica en menos tiempo, disminuyendo gastos y responsabilidades.

ESSALUD (2020) hace notar la forma en que una asociación atiende a toda la población salvaguardada del campo traviesa en esta circunstancia profundamente delicada de pandemia del COVID-19, constantemente está ejecutando un movimiento de métodos para trabajar la idea de atención a los clientes; Sin embargo, algunas reuniones expresan su fracaso a través de la prensa hablada o compuesta, presentan sus objeciones en el sitio o, en general, expresan su error a través de comentarios con otros sobre la idea que tienen en las distintas organizaciones.

Boisier (2018) confirms that telemedicine programs express a reasonable imperceptibility of regularizing structures, as a substantial system of activity for reactions to circumstances that emerge after clinical consideration; This is additionally expressed by Rodríguez (2019), which characterizes far off conference between a client and a wellbeing supplier as a coordinated telemedicine intercession supported by the World Health Organization (WHO). The video call is the methods for virtual clinical counsel between a patient and a specialist and this is acknowledged as telemedicine and is advanced by organizations and the Ministry of Health itself; even in adjoining nations like Colombia, Chile, Argentina and Brazil; However, Angulo (2020) insists that the disservices are as of now being felt; the scant specialist patient relationship, generic innovation and the absence of preparing for wellbeing staff expands the social struggle that shows up notwithstanding the breakdown of the old worldview of the craft of being a specialist; patients anticipate actual contact with their doctor.

In this specific circumstance, Alvarez (2020), the head of EsSalud's National Telemedicine Center (Cenate), brings up that since the wellbeing crisis started, the foundation has treated policyholders who introduced indications of the Covid through telemedicine. However, the issue is additionally with basic patients with arrangements and forthcoming medicines in clinics, large numbers of them have deserted the medicines with the outcomes that are now being felt in predominance and epidemiological frequency.

A nivel local en la región Ancash, la crisis global por la Pandemia del nuevo CORONAVIRUS ha removido transversalmente los protocolos de atención presencial en al aspecto odontológico migrando un importante grupo de procesos hacia la Telemedicina y tele orientación en salud bucal; la región es una de las más vulnerables en el tema de contagio y el confinamiento de muchos profesionales obliga de alguna manera restringir sus atenciones y atender a sus pacientes por este sistema tecnológico asequible para todos y que se pueda manejar desde cualquier lugar. Por todo ello es necesario entender la problemática en el desarrollo de las competencias digitales de estos profesionales de allí la necesidad de realizar este tipo de estudio innovador y actual. De esta manera se plantea la siguiente

interrogante ¿Qué relación existe entre las competencias digitales y la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020?

La investigación es importante porque analiza las competencias digitales del personal odontólogo para el ejercicio de la teleconsulta en dicha especialidad; considerando el nuevo contexto de la realidad y la migración de las formas de atención presencial. La justificación social está relacionada con el aporte a los beneficiarios directos; en este caso los pacientes que solicitan dicha atención. El valor teórico, es contributivo porque describe las nuevas competencias digitales en la atención odontológica y que pueden ser publicadas en artículo científicos indexados. El valor práctico de la investigación está referido al uso de las herramientas investigativas en otros estudios del mismo tema y en otra realidad.

El valor metodológico destaca la sugerencia de recomendaciones para la implementación y mejora continua de la teleconsulta.

Como objetivo general tenemos: Determinar la relación entre las competencias digitales y la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020; y como objetivos específicos; identificar las competencias digitales por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020; identificar la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020; Relacionar las dimensiones de las competencias digitales con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020.

En la hipótesis tenemos; H1: Existe relación entre las competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020 H0: No existe relación entre las competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A Nivel Internacional; Cobos, Jaramillo y Vinueza (2019) Ecuador; En la teoría titulada: Habilidades digitales en docentes y futuros expertos de la Universidad Central del Ecuador, el objetivo de este examen es completar una metodología sintomática sobre las habilidades computarizadas que tienen los futuros expertos y educadores en la actividad de su vocación. Como indican los resultados, la mayoría de los futuros expertos tienen un grado esencial de habilidad informática. Por parte de los educadores, se resolvió que la utilización de aparatos web 2.0 causa problemas para consolidar sus medidas de presentación, mientras que los estudiantes suplentes están relacionados con su utilización. La ejecución de activos innovadores en la interacción demostrativa - aprendizaje, avanza un gran cambio en las organizaciones de educación avanzada, esto permitirá preparar expertos equipados para enfrentar la sociedad actual.

Márquez (2020) Colombia, en la propuesta denominada: Teleconsulta en la pandemia del Coronavirus: desafíos para la telemedicina post-COVID-19; planeó parar la transmisión del Covid y advertir la propagación de la infección COVID-19; Los resultados son que se reservaron 626 entrevistas (62% de coloproctología y 38% de fisioterapia de suelo pélvico) con un nivel de ejecución del 94% y una meta del 78%. Estas cifras muestran que la telemedicina, como diferentes ejercicios dependientes del teletrabajo, se mantiene y conlleva innegables grados de realización para los especialistas, los pacientes y las cooperativas de especialistas en bienestar. Llego a las decisiones que acompañan, la telemedicina es una oportunidad increíble para mejorar el bienestar de las redes de apoyo emocional.

Torres, Oñate, & Jélvez (2018) en Brasil, en la tesis titulada: Evaluación de la calidad de servicios telemédicos: caso hospital en Chile. Planea planificar un instrumento para evaluar los beneficios de la telemedicina y distinguir las medidas de calidad fundamentales. El enfoque utilizado consideró la utilización del modelo Servqual. Los principales resultados permitieron constatar que las valoraciones de los supuestos de los clientes están por encima de los discernimientos y existían principalmente dos medidas de

calidad fundamentales: Compromiso con el paciente e Idoneidad y viabilidad de la administración de la teleasistencia. Las decisiones muestran que se puede acceder a una descripción general genuinamente aprobada para evaluar las administraciones de telemedicina en una clínica de emergencia de alta complejidad y sería de un valor extraordinario si el modelo Servqual pudiera duplicarse en un ejemplo más grande de la población para confirmar si hay componentes similares de calidad básica.

Grajales (2017) en Costa Rica, en el examen titulado: Calidad de las administraciones de teleconsulta en la Región Huetar Atlántica, desde el punto de vista de sus Usuarios. El objetivo era diseccionar la naturaleza de las administraciones de teleconsulta en la Región de Hietar, el examen es ilustrativo, transversal, entre sus principales resultados se reconoció que los componentes principales impotentes para progresar dependientes del cumplimiento, se identificaron con la base real general, la impresión abstracta de la interacción de la teleconsulta y el modelado del lugar de trabajo donde se realizan las teleconsultas. Se infirió que están dispuestos hacia las partes fundamentales de la decepción del cliente; hacia una administración más potente de la organización a través de instrumentos de mindfulness y difusión de los resultados obtenidos en esta investigación.

A Nivel Nacional, Según Godoy (2019) en la propuesta titulada: Habilidad digital y la utilización de aplicaciones web 2.0 en profesores de una Universidad Privada, su motivación es mostrar la conexión entre el entrenamiento de fitness avanzado y la utilización de los avances y aparatos que ofrece la Web 2.0 en educadores universitarios de una universidad privada. El resultado muestra la enorme relación que existe entre la aptitud avanzada y la utilización de aplicaciones Web 2.0 y lo útil que es para estos instructores recordar el uso de las innovaciones de datos para las estrategias de presentación habituales, siendo apoyados sin nadie más y sus propios suplentes. . Este examen pretende ser una cosmovisión para cada uno de aquellos educadores universitarios que necesiten apostar por la utilización de la innovación en la formación para mejorar su calidad de presentación e intentar convertirse en un instructor 2.0.

De la Cruz y Condori (2019) en la teoría titulada: Modelo de telemedicina sostenido por lentes agudos para enfoques de bienestar en Perú, planeó ejecutar un modelo de telemedicina sostenido por innovaciones emergentes, para mejorar la naturaleza de la atención de las administraciones de Telemedicina para enfoques de bienestar en Perú. . Las consecuencias de este emprendimiento son: La tarea actual presenta un modelo de Teleconsulta utilizando Smart Glasses y su utilidad en operaciones como transmisión en vivo para educar y preparar, Teleconsulta con expertos para el tratamiento conjunto de un paciente, evaluar registros e imágenes de pacientes buscar datos En la red. Se infiere que se propone impulsar un plan de ejecución del modelo de Telemedicina en diversos espacios de la medicación como la dermatología y un procedimiento médico general para la ayuda e instrucción a distancia.

Guizado, Menacho y Salvatierra (2019) en la propuesta denominada: Habilidad digital y perfeccionamiento experto de los educadores de dos fundamentos de la escolarización fundamental ordinaria de la localidad de Los Olivos, Lima-Perú, el objetivo era decidir la conexión entre la habilidad computarizada y el experto avance de los instructores de Educación Básica Regular. La investigación fue de tipo fundamental, plan de no prueba, causal correlacional y transversal. Los resultados explican que existe una relación entre las habilidades computarizadas del instructor y la mejora experta dictada por el Chi cuadrado  $X^2_c = 18.499$  con un nivel de oportunidad 1 y el valor de importancia fáctica de  $p = 0.00$  a un nivel de certeza del 95%. Además, también se advirtió que el 24% del avance experto se aclara por las habilidades computarizadas de los educadores y el 76% se debe a diferentes elementos.

Como teorías relacionadas al tema tenemos; las competencias digitales, se descubrió que existe un alcance diferenciado de definiciones sobre capacidades, de tal manera que Perrenoud (2008), al que se refiere López (2013, p, 38), muestra que las habilidades aluden a la actividad. Entonces, una capacidad se considera como la capacidad de reunir diferentes activos intelectuales para gestionar una especie de circunstancia o entorno a través

de la formación. Una competencia refleja la habilidad a través de la actividad en un escenario de exhibición.

Así, Roegiers (2010), al que se refiere López (2013, p, 39), muestra que una oposición ensambla varios límites y sustancia variada en una circunstancia genuina. Un límite es la capacidad, la capacidad de lograr algo (una acción que se resuelve). Una sustancia es un objeto de información; la información asigna contenido. Una circunstancia se considera como un método en el que se realiza un movimiento o ocurre una ocasión.

Ouellet, referido por Tobón (2014), encontró que la aptitud se puede encontrar en la disposición de perspectivas, pesquisa y prácticas explícitas que hacen que un individuo sea apto para completar o atender un tema específico. En lo que les concierne, Gonczi y Athanasou, a los que se refiere Tobón (2014, p. 91), lo caracterizan como una construcción alucinante de características fundamentales para la presentación de circunstancias explícitas que unen puntos de vista como mentalidades, cualidades, información y habilidades con los ejercicios a realizar. .

Bunk, referido por Tobón (2014), sostiene que un individuo que tiene la información, habilidades y perspectivas importantes para completar su propia acción laboral, aborda los problemas de manera independiente e imaginativa, y está preparado para actuar en su lugar de trabajo y en la asociación de trabajo. .

Como llama la atención, Fernández, referido por López (2013), en el campo de la escolarización “las habilidades son consideradas como diseños alucinantes de ciclos que los individuos ponen en marcha, actúan, hacen para atender problemas y completan ejercicios a lo largo de la vida cotidiana y en el escenario experto, enfocado al desarrollo y cambio de la realidad ”(p. 45).

Cada una de estas definiciones demostradas por los creadores tienen como estado de hecho fortuito, la actividad que prepara un conjunto de límites, capacidades, información, habilidades y perspectivas que son las

cualidades psicológicas que tiene un individuo para realizar de manera efectiva en una acción específica. En otras palabras, una habilidad, una experiencia para asentarse.

La palabra capacidad comparte dos palabras de acción cuyas implicaciones son muy sorprendentes: Competir y Competir, de tal manera López (2013) afirma que: En el caso primario, Competidor se obtiene del descriptor hábil (adepo, apto). Por otra parte, Competir pretende luchar con, rivalizar, con lo que se relaciona con rivalidad, contendiente, seriedad, despiadado. En esta exploración, se hace notar la idea de habilidad desde el punto de vista instructivo, insinuando la palabra acción contender.

Agrupación de competencias. Posiblemente el arreglo más amplio es el propuesto por Tobón (2013), que consiste en aislar las capacidades en esenciales, convencionales y explícitas. Asimismo, se piensa además en las habilidades no exclusivas y explícitas del Proyecto Alfa Tuning América Latina en educación avanzada.

Habilidades fundamentales. Son cruciales para siempre, expresan hachas de guerra fundamentales para vivir en el ojo público y se les atiende en la educación básica; en otras palabras, las habilidades fundamentales son los pensamientos para leer, componer y procesar números. Es necesario vivir completamente en varios entornos (familiar, social, laboral, competente, lógico, local, deportivo, creativo, etc.)

Habilidades no exclusivas. Son las habilidades cruciales para lograr la satisfacción individual, supervisar proyectos, contribuir al equilibrio ambiental y actuar en cualquier ocupación, trabajo y / o vocación. Son responsables de una gran parte del logro a lo largo de la vida cotidiana y en el mundo de los expertos, por lo que es fundamental que se forme desde la familia y sean la quintaesencia de la formación tanto esencial como auxiliar, la instrucción especializada: laboral y avanzada. educación. Estas capacidades también se mencionan como habilidades cruzadas para siempre.



Para López (2013), las capacidades convencionales se identifican con tres tipos de información: darse cuenta de cómo saber, darse cuenta de que cómo será en general y darse cuenta de un comportamiento aceptable. a) Saber saber incorpora información general y explícita sobre un control. Asimismo, está relacionado con estrategias y procedimientos dominantes. b) Saber ser incluye mentalidades y métodos de actuación y conexión con los demás. Tiene que ver con posiciones individuales identificadas con impulso, inspiración y autoridad. c) Conocer el comportamiento adecuado está relacionado con la preparación, los arreglos y la ejecución imaginativa duradera de un problema, un caso o una empresa. Sirve para contextualizar o mover lo ganado empezando por una circunstancia y luego hacia la siguiente.

Los segmentos de capacidades no exclusivas como lo indica el Proyecto Alfa Tuning (2006), al que se refiere López, (2013) se presentan a continuación.

a) Habilidades instrumentales. Incorporan límites psicológicos, metodológicos, mecánicos y semánticos; son aparatos para aprender y prepararse; Son fundamentales para el espacio que debe tener el suplente sobre la disposición de la información hipotética fundamental que sustenta un tema; identificarse con el por qué de tal maravilla o cómo ocuparse de un problema específico.

b) Habilidades interpersonales. Conocidos como sociales, aluden a la capacidad de mantener una relación social satisfactoria y están conectados al esfuerzo coordinado y la colaboración en la realización de tareas básicas; Forman parte del desarrollo esencial de las personas y se identifican con quién o con quién relacionarse.

c) Habilidades sistémicas. Están conectados a la capacidad de lograr una visión general e incluyen la disposición, la información y la afectabilidad de los individuos. Se les considera como la capacidad de actuar con destreza y cambiar a la vista de nuevas circunstancias.

Capacidades explícitas. Tiene que ver con la información particular de cada rama del conocimiento. Son ordinarios de una ocupación o vocación específica. Tiene un nivel de especialización serio, tal como lo hicieron los ciclos instructivos explícitos, en general, en proyectos especializados, preparación para el trabajo y educación superior. Podemos afirmar que, dentro de la caracterización de capacidades, se asisten nuevas medidas de aprendizaje que, junto con la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, fortalecen el avance de nueva información.

Habilidades avanzadas. De tal manera, el Diario Oficial de la Unión Europea (2006), referido por Guerra (2013), difundió que la habilidad avanzada es clave para que el sujeto tenga la opción de utilizar PC, como se mencionó anteriormente, para adquirir, evaluar, almacenar, producir, presentar y comercializar datos, así como impartir y participar en organizaciones cooperativas a través de Internet. Se trata de personas que pueden clasificarse como "cuidadosamente competentes". (pág. 58).

A diversas asociaciones y creadores se les ha encomendado la tarea de construir, caracterizar, armar y examinar todo lo identificado con habilidades avanzadas. Las habilidades y límites esenciales para la utilización de las TIC incluyen: capacidad para buscar, obtener y medir datos y utilizarlos de manera básica y deliberada; evaluación de la viabilidad y separación de datos reales y virtuales. Las personas deben tener la opción de utilizar dispositivos para entregar, introducir y comprender datos complejos y tener las habilidades vitales para acceder, buscar y utilizar las administraciones basadas en Internet. (Guerra 2013, p. 9).

El Real Decreto (2007) establece las lecciones de base relativas a la formación auxiliar obligatoria, por ejemplo, ubica las habilidades avanzadas entre las ocho habilidades fundamentales que un joven debe crear hacia el final de la escolaridad necesaria y, posteriormente, lograr la satisfacción individual, unirse al paladar crecido en la vida y tener la opción de fomentar un aprendizaje profundamente arraigado a lo largo de la vida. Siguiendo las sugerencias de la Comisión Europea, en el Real Decreto (2007), se dedica

una parte al aprendizaje identificado con la utilización de datos y habilidades informáticas. El Real Decreto dice:

1. Las habilidades avanzadas comprenden la capacidad de buscar, adquirir, medir e impartir datos, al igual que para convertirlos en información. 2. Acumule varias habilidades, desde obtener datos hasta comunicarlos a través de varios medios.

3. Las habilidades avanzadas requieren el dominio de dialectos esenciales explícitos (textual, matemático, famoso, visual, realista y sonoro) y sus reglas de desenredo y movimiento.

4. Ser cuidadoso en la utilización de las TIC, como instrumento de trabajo académico, recuerda haberlas utilizado para su doble función como transmisores y creadores de información y datos. De acuerdo con lo anterior, las habilidades computarizadas incluyen la utilización continua de activos innovadores accesibles para ocuparse de problemas genuinos de manera competente. Asimismo, permite la determinación de nuevas fuentes de datos y desarrollos mecánicos a medida que aparecen, según la capacidad de su utilidad para realizar asignaciones y objetivos explícitos.

Descubrimos la utilización de habilidades computarizadas en ejercicios, por ejemplo, buscando datos, información sobre los segmentos esenciales de una PC, utilizando un procesador de textos y páginas de contabilidad, descubriendo datos en Internet, entre otros.

Es cualquier cosa menos un movimiento autónomo. La recolección de datos se refuerza mediante la aplicación de ejercicios de mayor solicitud. La recuperación de material es básico para recordar en la clasificación científica de medios avanzados. El incremento en la medida de información y datos en medios computarizados hace que la interacción de mantenimiento sea más complicada, por ejemplo, direcciones electrónicas de sitios, esto es inviable para el suplente y para el educador.

De esta forma se utilizan marcadores web, proyectiles, índices web, entre otros. La mejora de las habilidades computarizadas incluye la comprensión,

la aplicación, el examen, la evaluación y la realización. Como docentes en la era informatizada, en las TIC surge la necesidad y el deber de refrescarse, pero en cada una de las ramificaciones instructivas que estas conllevan, así como los modelos y enfoques para su fusión en la vida académica.

Marqués (2018) muestra que las habilidades avanzadas de los expertos en bienestar deberían ser equivalentes a algunos otros requisitos individuales para emprender la nueva era informatizada, sin perjuicio de las habilidades particulares que surgen del uso de las TIC en su labor docente para mejorar las medidas de educación y aprendizaje. El cambio incesante que presentan los medios informatizados y la actualización constante de los datos, requiere el desarrollo de personas equipadas para proceder con su preparación en la información sin nadie más.

Esto propone que las bases del bienestar impactan la educación avanzada y las nuevas habilidades identificadas con correspondencia relacional, dialectos, elección de datos y aprendizaje persistente para el desarrollo de nueva información.

Llomaki, Lakkala y Kantosalo, a los que hace referencia Favieri (2012), reconocen que la capacidad avanzada es una idea que avanza identificada con la mejora de la innovación y que está moldeada por una variedad de habilidades, por ejemplo,

- 1) Habilidades técnicas para utilizar avances avanzados.
- 2) La capacidad de utilizar los avances avanzados de manera significativa para trabajar, estudiar y para diferentes ejercicios en la vida cotidiana.
- 3) La capacidad de evaluar fundamentalmente las innovaciones avanzadas.
- 4) Motivación para participar en la cultura informatizada. La aptitud computarizada consiste en tener el material adecuado para buscar, adquirir, medir e impartir datos y convertirlos en información.

Además, ayuda a fomentar todas las habilidades clave registradas y descritas en el informe del líder sobre la utilización inteligente de usos, la

cooperación con reuniones heterogéneas y la actividad independiente. La utilización intuitiva de usos sugiere cambios en el método de trabajo y cambios en la admisión de datos e información. Los dos elementos requieren la obtención de una educación avanzada, es decir, la autoridad de las habilidades innovadoras fundamentales (lectura de Internet, uso del correo electrónico, herramientas de búsqueda web y programación) que deben ir acompañadas de una reflexión sobre el potencial y la naturaleza de los avances de datos y correspondencia. (TIC). UNESCO (2008), lo demuestra.

La aptitud computarizada, en la parte de la edad y la cooperación en organizaciones de información compartida, trabaja con la presa de la conciencia del entorno social, la comprensión y la reconciliación con el clima. El Proyecto de Estándares de Competencia en TIC para Docentes presenta que: "Los nuevos avances en datos y correspondencia esperan que los instructores realicen nuevas capacidades y, además, requieren nuevos métodos de instrucción y nuevas metodologías.

Lograr la combinación de las TIC en la sala de estudio dependerá de la capacidad de los instructores para estructurar el clima de aprendizaje de una manera no convencional, combinar las TIC con nuevos métodos de instrucción y promover clases únicas a nivel social, animando la cooperación agradable, el aprendizaje compartido y recolección de trabajo

Capacidad instrumental. Como complemento a lo anterior, en lo que respecta al significado de capacidad instrumental del Proyecto Alfa Tuning. Díaz y García (2014) detectaron que las capacidades instrumentales también llamadas habilidades especializadas sugieren la utilización de frameworks de PC y el tablero de frameworks mecánicos; es decir, tener la información esencial sobre la asociación marginal, encender y apagar, trabajar en el marco de trabajo y mantener el equipo de PC. Por otra parte, demuestran la utilización de dispositivos, por ejemplo, procesador de texto, páginas de contabilidad, bases de información, presentaciones de medios mixtos, uso y ayuda de ejercicios de instrucción, verificación. Examinar Internet incluye utilizar herramientas de búsqueda web y meta índices web.

Capacidad de instrucción, la aptitud didáctica es la capacidad del educador para establecer una relación pedagógica, es decir, para ensamblar un montón de conexiones sociales entre él y sus alumnos en el punto de vista de realizar una actividad delimitada en un espacio-tiempo académico particular cuyo diseño es provocar cambios en ellos. Al fin y al cabo, cómo reconoce y cambia la información de referencia, la sustancia, los datos, en especialistas (implica) de cambios para sus suplentes, en información aprendida.

Ambris (2011), piensa en ellos como un componente vital para el mejoramiento de la instrucción; Sin embargo, llaman la atención sobre que es difícil evaluar su efecto en la escuela auxiliar, siempre que los educadores no tengan la información mecánica para distinguir y dominar sus aplicaciones, ni tengan la posibilidad de fomentar las habilidades académicas importantes para avanzar. adquirir, enfatizar la correspondencia y la conciliación curricular. Aptitud informativa Para el significado de esta medida, se pensó en el compromiso de Tobón (2013), quien diseccionó los logros de Chomsky e Hymes. La capacidad informativa, como interacción orientada al contexto, crea, no cuando se cuidan las pautas sintácticas del lenguaje (adecuación semántica), sino cuando el individuo puede decidir cuándo y cuándo no hablar, y además sobre qué hacer, con quién. , dónde y en qué estructura. La habilidad abierta considera perspectivas, valores e inspiraciones identificadas con el idioma. (pág.62).

Para Bates (2011), se espera que ciertas habilidades relacionales fundamentales promuevan el desarrollo individual y jerárquico. Un Tutor necesita fomentar la capacidad de sintonizar, comunicarse (verbal y no verbal) y darse cuenta. Dentro de este punto de vista, Acosta (2013) sostiene que las habilidades informativas son un conjunto de ciclos semánticos que se crean durante la vida, para interesarse productiva y cómodamente en todos los círculos de correspondencia y cultura humana.

A través del avance de habilidades como leer, sintonizar, hablar y componer, nos equipamos en correspondencia. Desde el punto de vista de

las TIC, las habilidades relacionales se pueden caracterizar como la capacidad de exponerse, construir contacto y asociarse en espacios virtuales y variados de los medios a través de diferentes medios y con la utilización de numerosos dialectos, de manera simultánea y no concurrente.

Según Acosta (2013), existen algunos dispositivos TIC que pueden utilizarse para fomentar las habilidades relacionales: aplicaciones visuales y sonoras, correo electrónico, comunidades informales, libros electrónicos, espacios de desarrollo de grupos (discusiones de conversación, wikis), sitios y revistas web. A partir de aquí comenzamos a afirmar que es fundamental recordar las TIC para el avance de las habilidades relacionales en el aula.

Rivalidad de búsqueda de datos. El exceso de datos en Internet es uno de los extraordinarios inconvenientes que enfrentamos. La mejora de la capacidad discriminativa de los datos aplicables y, en particular, de su veracidad es vital. Una consulta sencilla en un índice web, por ejemplo, Google puede tener un número ilimitado de resultados cuya pertinencia se ve socavada por factores desconectados de la naturaleza de los datos. En consecuencia, dar conexiones a páginas de datos sólidos debería ser uno de los objetivos a lograr.

En cuanto a ellos, Aguaded y Cabero (2002) rastrearon que: Pasar de esta sociedad de datos a una sociedad de la información, donde nos damos cuenta de cómo elegir lo superfluo en función de lo fundamental, donde tenemos componentes adecuados para asociarnos y relacionarnos. Los datos pertinentes son quizás hoy en día la principal prueba que está presentando la sociedad avanzada (p. 90).

Como hipótesis sobre la naturaleza del cuidado; Según Donabedian (2009), este se describe como un encuentro que se desea o se espera, así como el que le da al cliente el mejor y más completo florecimiento, luego de evaluar una concordancia entre los incrementos y desastres que acompañan al marco. en su totalidad. desde sus perspectivas. etapas El grado de pensamiento se encuentra en los resultados, suponiendo que

insinuemos la posibilidad de la idea de beneficios clínicos, se percibe que es la consideración más limitada y floreciente que se le da al cliente externo, lo que también deduce la arrogancia resultante. . haber estimado puntos positivos y negativos en las proporciones de pensamiento que en general terminan con resultados. En la actualidad, si tenemos una consideración extraordinaria, es fundamental percibir las necesidades de la prosperidad de las personas, como parte importante de los sistemas de prosperidad.

Podemos retratar qué es la calidad; Estrada (2007) La calidad o preponderancia en las afiliaciones no solo alude a hacer un artículo, ofrecer ayuda y que estas sean por costo, ya que ahora la calidad alude a hacer artículos y asociaciones sensiblemente mejores. Son sensatamente convincentes. siendo principal, el cuidado es la marca del éxito, ya que cuida la presencia de las personas, y esta debe ser compuesta por alguna parte para un funcionamiento superior, ya que sería fundamental que los pacientes del medio laboral. Los proveedores de asistencia del gobierno están contentos con la asistencia y se dirigen a la oficina de bienestar más cercana, hablamos de calidad como el tipo de atención que las redes de bienestar brindan a los clientes, ya que como un tema de importancia fundamental trabajamos y nos permitimos concentrarnos realmente en en todos de manera similar, es más concebible comunicar la calidad en los distintos niveles en los que se brinda la atención, para concentrarse directamente en la posibilidad de asociación que las figuras clínicas de los padres brindan a los clientes, Dada la presencia de pensamiento y asociación respetables, también sugiere la posibilidad de expertos con los que concertar el lugar de emergencia. Asimismo, el productor destaca la importancia de lograr todas y cada una de las ventajas potenciales del raciocinio clínico, de acercar a los pacientes a las posibilidades más reducidas y de considerar el entorno sociocultural en el que se atiende; simultáneamente, la trascendencia de buscar que estas ventajas más notables se logren con el menor costo

"Crear es la forma de impactar a las personas para lograr la consistencia, las cosas se presentan de vez en cuando pero no se obtienen exactamente como se esperaba, y para ello es fundamental concentrarse en varios



factores como sintonizar, mirar y hablar, ya que confiar en eso da una idea poco común. es fundamental conocer los requerimientos y características de la atención que además se brinda al tipo de clientes a quienes se atiende” (Ruiz, 2016).

Naturaleza del cuidado, Ruiz (2016) “el cuidado es desde una perspectiva integral la asistencia que se brinda al éxito de cualquier cliente, ya que se considera como un tema de trascendencia fundamental para filtrar los planes que tiene cada fundación clínica, tanto pública como Una vez más como privada, la atención se valora en todas las bases clínicas para presentar la forma en que realmente se enfoca a los clientes hospitalizados, lo que garantiza todas las ventajas y el bienestar, dando convicción para abordar los problemas de cada individuo.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 - 2009/MINSA, señala que la asociación, ante las organizaciones de ayuda del gobierno en general, propone un cambio de ayuda del gobierno, pero además confía en que será una unión de aprendizaje, mejora de necesidades, dudas futuras. para los clientes, cómo comprender ser grandes para un marco y como tales artistas elevar formas de lidiar con el bienestar, así como buscar la importancia en la relación, a través de procedimientos que planifican el cuidado, y en esa línea se plantean como un recorrido de la oportunidad molino.

De todos modos, la idea de cuidado insinúa dos grandes filosofías, la primera se centra en la oferta (medir las características objetivas específicas de las organizaciones dadas por los especialistas de asistencia del gobierno; y la segunda caracteriza el interés, lo que implica una alusión a la evaluación del cliente de los diversos niveles de consideración

En este sentido, la Calidad de la atención es una propiedad que preocupa principalmente a la consideración clínica, y en esta línea contiene un grado significativo de importancia, mejora y apoyo maestro con el área de prosperidad. No obstante, la calidad también alude a todas las capacidades, rasgos o prácticas posibles de algo extraordinario o de una gran ayuda

brindada que son fundamentales para satisfacer las necesidades del cliente. (RM N° 727 - 2009/MINSA).

Por lo tanto, la calidad es una definición cercana tomada de acuerdo con el punto de vista del cliente, en cualquier caso, debe ser justa, cuantificable para la relación de los proveedores de servicios médicos.

Ruiz (2016) La idea de cuidado tiene su propia apreciación teórica hecha por los clientes de dichos organismos gubernamentales de asistencia, sobre la actitud de características de los mismos para cumplir sin fin con los presupuestos o presupuestos fundamentales hechos desde la experiencia singular de cada uno de ellos. . los clientes. Esta evaluación es fundamental y debe ser vista como para lograr una organización extraordinaria en los elementos de elegir una ayuda. Por otra parte, el conocimiento es visto como esa energía genuina que se traduce en el resplandor del apoyo, mostrando una comprensión rápida, clara y punto por punto; a su vez, la consistencia es vista como cuando una realidad que ve un cliente puede ser tapada o extravagante

#### Tipos de calidad

Calidad deseada: Se trata de que los clientes se sientan satisfechos con la idea recibida, mucho más asumiendo que se piensa en clientes específicos, depende de si están satisfechos.

Calidad cumplida: en esta se dan características y adicionalmente excentricidades de los clientes que exigen calidez. Es decir, el descuido está disponible y, en consecuencia, cumple con un mayor número de supuestos de los anticipados.

A partir de ahora, las clases de estima son factores críticos para los clientes y trabajadores, esto establece que la calidad sea total o cumpla con los créditos o atributos específicos de lo que se transmite, lo que bien podría resolver sus dudas o sospechas. o por el contrario independientemente la cadena se romperá” (Blanco, 2015)

Como precisa Watson (2013), “comprender al paciente es el camino hacia

el pensamiento extraordinario y darse cuenta de él es significativo. Darse cuenta del paciente propone su razonamiento como persona, como familiar y como parte de una población global de la que no puede separarse". ser desapegado, recoge el entendimiento de que como individuo tiene necesidades ordinarias. La norma focal de enfermería expresa: "considerar la libertad del paciente", de esta manera el tutor clínico debe invitar al paciente y familia, llamar al paciente y familia por su nombre, acercarse con consideración y pensamiento, dar un trato cálido, mantener una correspondencia justa, clara y directa con el paciente y la familia, apareciendo por su nombre en su consideración y en su seguridad en la exhibición de una técnica y tratamiento.

Como medidas de la naturaleza del cuidado podemos especificar; El Ministerio de Salud caracteriza las normas de calidad para la ordenación de las administraciones de Telesalud en equipo con las áreas especializadas, considerando los elementos innovadores, lógicos, humanos y ecológicos de la Telesalud. Así como los que aluden a calidades especializadas, construcción, ciclos y resultados

Como lo indica el Reglamento de la Ley N ° 30421; plantea que la telemedicina, la provisión de administraciones de bienestar a distancia en las partes de avance, anticipación, determinación, recuperación o recuperación dadas por profesores de bienestar que utilizan las TIC, plenamente decididos a trabajar con el ingreso a las administraciones de bienestar a la población. Además, teleconsulta; Es la reunión mediante TIC, que realiza un teleconsultor a un teleconsultor para la administración de un paciente, que posiblemente esté disponible.

De esta forma, el Teleconsultor de Bienestar Personal que trabaja en una consejería IPRESS, que demanda administraciones de Telemedicina de al menos uno de los teleconsultores de una consejería IPRESS. De tal manera podemos caracterizar que el Teleconsultor es un experto especialista, especialista u otro experto en bienestar, que trabaja en una empresa de asesoría IPRESS y da administraciones de Telemedicina a al menos uno de los teleconsultores. Entendemos la Telesalud.

Administración de bienestar a distancia impartida por profesores expertos en bienestar, a través de las TIC, para garantizar que estas administraciones y sus administraciones conectadas estén disponibles principalmente para clientes en zonas rústicas o con límite de meta restringido. Esta ayuda se completa considerando los tomahawks de mejora de telesalud que lo acompañan: la disposición de las administraciones de bienestar; la administración de administraciones de bienestar; datos, instrucción y correspondencia a la población sobre administraciones de bienestar; y limitar el trabajo por el bienestar del personal, entre otros.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa y correlacional

Cuantitativo: La exploración cuantitativa intenta decidir la fuerza de la afiliación o relación entre los factores, la especulación y externalización de los resultados a través de un ejemplo para hacer inducción a una población (Hernández et al, 2009). Esta investigación es cuantitativa debido a que será factible evaluar de manera medible las consecuencias del estudio para saber si el instrumento es confiable o no.

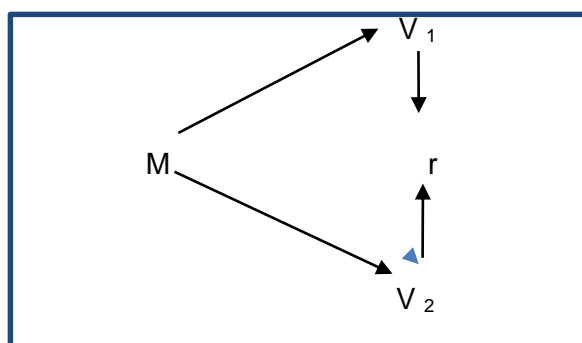
Correlacional: La utilidad y la motivación principal detrás de las investigaciones correlacionales pueden actuar como una idea o variable conociendo la conducta de al menos otros factores relacionados. (Hernández et al, 2009). Esta investigación fue correlacional a la luz de que se aplica la relación que existe entre los factores.

#### Diseño de la investigación

El diseño es no experimental de corte transversal

No experimental; porque, a la luz de que, se distinguió un conjunto de elementos que abordan el objeto del examen y se notó la información. En consecuencia, los planes no exploratorios son aquellos que se completaron sin el control intencional de factores (Hernández et al, 2009). Se utilizaron exámenes transversales cuando el objetivo era investigar la información obtenida de una reunión de sujetos.

Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional



Donde:

M: Muestra de los odontólogos

V1: Competencias digitales

V2: Calidad de la atención

r: Relación entre las variables de estudio

### **3.2. Variables, Operacionalización**

Variable: competencias digitales

Definición conceptual; como la capacidad de utilizar las TIC con precisión con inventiva y desarrollo, para un encuentro superior para la escolarización. Merece hacer referencia a los términos básicos y seguros que sugiere la capacidad computarizada, de los cuales se termina un prerrequisito genuino y que requiere dedicación constante, particularmente para los educadores de cursos no innovadores.

Definición operacional; esta variable será medida con una encuesta relacionada a sus dimensiones y será validada por tres expertos especialistas

Variable: Calidad de atención

Definición conceptual; La calidad del cuidado es la disposición de propiedades características que permite retratar el nivel de administraciones de bienestar para personas y poblaciones. La calidad existe siempre que la ayuda sea competente, poderosa y adecuada.

Definición operacional: será medido con una encuesta relacionada a sus dimensiones y será validada por tres expertos.

En lo que corresponde a la calidad de atención sus indicadores son, Orientación integral, Continuidad, Seguridad, Integralidad, Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden y Privacidad.

Escala de medición; será nominal

### **3.3. Población y muestra población**

La población está conformada por 150 odontólogos de la región Ancash.

Como criterios de inclusión tenemos: Profesionales odontólogos que realizan teleconsultas, Profesionales odontólogos que residen en la región Ancash, Profesionales odontólogos que trabajan en el sector público o privado. Y como criterios de exclusión, Profesionales odontólogos que no residen en la región Ancash.

Para el caso del tamaño de la muestra de la población, se obtuvieron mediante la fórmula para población finita, es decir, cuando se conoce el total de la población.

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 150 odontólogos y se ha obtenido muestra equivalente a 109 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

Muestreo será no probabilístico, ya que la muestra se basó en una fórmula, de las cuales se tomarán las encuestas y se sacarán los datos obtenidos en tablas y gráficos.

Unidad de análisis, en la región Ancash

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El estudio, genuinamente, fue el método utilizado para obtener datos ya que tenía una capacidad increíble para normalizar la información, lo que permitió así su tratamiento modernizado y su especulación. De manera similar, se utilizó una descripción general de los dos factores investigados.

De esta manera, las estrategias de surtido de información las tenemos:

Método: La estrategia de revisión se utilizó para recolectar los datos del examen actual, lo que permitirá recolectar datos sobre los atributos de los

especialistas que fueron esenciales para este examen utilizando estrategias de conainterrogatorio (Muñoz, 2011, p. 35).

Instrumento: El "tipo de instrumento a utilizar es la encuesta" para lo cual se creó un puñado de consultas cerradas con numerosas opciones de decisión, para adquirir datos sobre los factores que son objeto de exploración "(Muñoz, 2011, p. 67)

Validez: se resolvió el relevamiento del espectáculo de sustancias, la diferenciación de los punteros con las cosas (preguntas) que actúan los factores adecuados. En este sentido, la legitimidad se evalúa como la forma en que una prueba es de manera considerada, expuesta y aplicada y que estima lo que se propone cuantificar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en esta investigación se utilizaron dos estudios para los factores bajo examen, estos instrumentos pasaron por la aprobación de juicio maestro, ya que fueron estudios ajustados a los factores.

#### Validaciones

N°	Experto	Especialidad	Ítems aprobados	Índice
1	Roció Pejerrey Gonzáles	Doctora	23/23	1.0
2	Marco Gamonal Guevara	Magister	23/23	1.0
3	Edwin Zelada Flórez	Magister	23/23	1.0
Total				1.0

Confiabilidad: Por lo tanto, a la encuesta se le aplicó una prueba piloto, esta prueba consistió en participar en la población para decidir si el instrumento es sólido, utilizó el programa SPSS 22, y se resolvió el alfa crombach, lo que configuró la calidad inquebrantable del instrumento.

La confiabilidad, se muestra de los instrumentos donde señala que el alfa de cronbach, aplicado a la muestra que fue de 0,924 para la variable de competencias digitales; asimismo para la variable calidad fue de 0,922, lo que indica que los instrumentos son confiables.

### 3.5. Procedimiento

Se solicitó el permiso correspondiente al encargado de la región Ancash y se procedió a encuestar a los odontólogos, de manera virtual y se realizó el



procesamiento de datos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el manejo de la información obtenida del examen se utilizó el manejo medible de la programación SPSS variante 22 y los resultados se manejaron en tablas y gráficos desglosando las frecuencias y tasas

### **3.7. Aspectos éticos**

Los estándares morales que se consideró para la exploración son los dictados por Peña, Moreno y Rojas (2012) que se encuentran punto por punto a continuación:

- Asentimiento informado: que aseguró que el sujeto ha comunicado intencionalmente su objetivo de interesarse por la exploración.

Durante el interrogatorio, se buscó consistentemente a los integrantes del actual interrogatorio para mantener y respetar su independencia, además de comunicar las condiciones, derechos y deberes que incluye la investigación.

- Confidencialidad: Donde se buscó que los resultados del examen sean adaptables a diferentes escenarios o cuando se apliquen a un ejemplo o tema similar en varias ocasiones, los resultados son algo similares.

En el examen actual, se intentó que los resultados fueran profundamente confiables para ser adaptables en varios entornos y aplicados a los miembros que componen el ejemplo.

- Percepción de la participante: La especialista actuó con sensatez durante la medida de surtido y surtido de información, aceptando su responsabilidad moral por cada uno de los impactos y resultados que obtendrá de la conexión establecida con los examinadores.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre las competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020*

	Competencias digitales	Calidad de atención
	Coeficiente de correlación	,811**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.000
	N	109

A un nivel de significancia ( $0,00 < 0,05$ ,  $Rho=0,8111$ ), se establece que existe un relación directa alta entre las competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020. Por lo tanto, se demuestra que a mejor competencias digitales, más alta es la calidad de atención por telesalud de los odontólogos.

**Tabla 2**

*Identificación de las competencias digitales por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	20.2
Medio	73	67.0
Alto	14	12.8
Total	109	100.0

*Fuente:* Cuestionario de competencias digitales en odontólogos

En la tabla, se observa que de 109 odontólogos de la Región Ancash, el 67%(73) presentaron competencia digitales en un nivel “medio”, un 20% (73) con un nivel “bajo” y sólo el 12,8% (14) mostraron un nivel “alto” de competencias digitales.

**Tabla 3**

*Identificación de las competencias digitales por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020, Según dimensiones*

<b>NIVEL</b>	<b>instrumental</b>		<b>comunicativa</b>		<b>búsqueda de información</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	14	12.8	19	17.4	22	20.2
Medio	84	77.1	74	67.9	73	67.0
Alto	11	10.1	16	14.7	14	12.8
Total	109	100.0	109	100.0	109	100.0

*Fuente:* Cuestionario de competencias digitales en odontólogos

En la tabla, se observa las dimensiones de las competencias digitales en odontólogos, donde todas las dimensiones predominaron en un nivel “medio”, siendo la competencia instrumental (77,1%), competencia comunicativa (67,9%) y competencia de búsqueda de información (67%). Y se encontró un mayor porcentaje en el nivel “bajo” en la competencia de búsqueda de información (20,2%).

**Tabla 4**

*Nivel de la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	23	21.1
Media	75	68.8
Alta	11	10.1
Total	109	100.0

*Fuente:* Cuestionario de calidad de atención por teleconsulta digitales en odontólogos

En la tabla, de 109 odontólogos, el 68,8%(75) evaluaron con un nivel “medio” la calidad de atención por teleconsulta, el 21,1% (23) con un nivel “bajo” y un 10,1%(11) con un nivel alto.

**Tabla 5**

*Relación de las dimensiones de las competencias digitales con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020.*

<b>Calidad de atención</b>			
	<b>Rho</b>	<b>p. v</b>	<b>N</b>
Competencia instrumental	,728**	.000	109
Competencia comunicativa	,811**	.000	109
Competencia de búsqueda de información	,730**	.000	109

En la tabla la significancia entre las dimensiones de las competencias digitales, se muestra a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) que existe relación alta entre la competencia instrumental y calidad de atención. Con nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) existe relación alta entre la competencia comunicativa y la calidad de atención. También, se establece un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) que confirma que existe relación entre las competencia de búsqueda de información y la calidad de atención. Se muestra que todas las dimensiones de las competencias digitales se relacionan con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos.

#### IV. DISCUSIÓN

El análisis de la discusión empieza con el primer objetivo específico; identificar las competencias digitales por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020; el 67% de los encuestados afirman que tienen un nivel medio, el 20.2% señala que tiene un nivel bajo y el 12.8% tienen un nivel alto. Estos hallazgos contrastan con Blanco (2015) donde llama la atención que los expertos en bienestar no son una excepción de tal manera. La capacidad informatizada se caracteriza como la combinación de información, habilidades y perspectivas que permiten una utilización consciente, protegida, innovadora y básica de las TIC para el trabajo, la recreación y la correspondencia. Una capacidad de cruce se considera clave, ya que permite fomentar una gran parte de las otras habilidades esenciales para un giro competente de los acontecimientos, un aprendizaje profundo, una ciudadanía dinámica, la consideración social, la eficiencia individual y el trabajo.

Además, Cobos, et al (2019) certifican que los expertos en bienestar apuestan por trabajar con las personas, por lo que nos alejamos de esa gran cantidad de pensamientos e innovaciones que nos pueden separar de ese ser humano. trato y contacto, de modo que cuando escuchamos el término bienestar computarizado rápidamente lo asociamos con avances destinados a ingresar información o mantenernos pegados a una máquina mucho más tiempo del que nos gustaría.

El sistema de telemedicina que usa un teléfono móvil con cámara basado en el sistema global para comunicación móvil es factible y valioso para el diagnóstico temprano y la clasificación de lesiones de tejidos blandos digitales en casos de emergencia, con comunicación verbal en línea y revisión de la imagen capturada transmitida. Este sistema tiene las ventajas de facilidad de uso, bajo costo, alta portabilidad y movilidad. Con los avances en hardware para imágenes digitales y tecnología de transmisión y el desarrollo del sistema de telefonía móvil avanzado de tercera generación en un futuro previsible, este sistema tiene potencial para futuras aplicaciones en telemedicina y teleasistencia.

La atención basada en las TIC es más que una simple intervención tecnológica: incluye una forma de pensar sobre cómo brindar atención médica con la ayuda de las TIC. Las modalidades de atención basadas en TIC más importantes son la teleconsulta y la videoconferencia. La teleconsulta es un tipo de telemonitoreo que incluye la comunicación entre el paciente y el cuidador (monitoreo y entrega de comentarios) a través de correo electrónico, teléfono, sistemas de mensajería automatizados, otros equipos sin contacto cara a cara o Internet. La videoconferencia implica el contacto cara a cara en tiempo real (imagen y voz) a través de equipos de videoconferencia (televisión, cámara digital, videoteléfono, etc.) para conectar a los cuidadores y uno o más pacientes simultáneamente, generalmente para recibir instrucción (Díaz y García, 2018).

La tecnología de salud electrónica se utilizó en las prácticas de los médicos de forma más extensa durante la primera ola de la pandemia en comparación con el período anterior a la pandemia, según los entrevistados. Los médicos experimentaron tanto beneficios como limitaciones. Los tipos de experiencias más mencionados con respecto a las cinco aplicaciones de salud electrónica especificadas se resumen, se basan y se estructuran de acuerdo con el marco CFIR. La mayoría de las aplicaciones de salud electrónica parecían usarse antes de la pandemia, pero en menor medida que durante el brote de COVID-19 en marzo de 2020. Una excepción es la aplicación de videoconsultas, que fue utilizada por primera vez por muchos médicos durante la pandemia. La mayoría de los médicos argumentaron que el uso de aplicaciones de salud electrónica dependía del grupo objetivo. Informaron que los pacientes más jóvenes con mejores habilidades digitales tenían más probabilidades de usar las aplicaciones que los pacientes mayores con menos habilidades digitales. Además, las necesidades del paciente determinaron el tipo de herramienta utilizada. Por ejemplo, las consultas electrónicas se consideraron más adecuadas para pacientes con una simple pregunta médica o anomalía de la piel. Mientras que los pedidos en línea de recetas repetidas pueden ser utilizados por cualquier persona. El uso también dependía de la integración de las aplicaciones con los procesos de práctica



y los sistemas de TI. Además, los incentivos financieros se mencionaron como una condición importante para el uso de una aplicación en particular (Godoy, 2019).

En el siguiente análisis del segundo objetivo específico: identificar la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020; el 68.8% de los odontólogos encuestados señalan que tienen un nivel medio, el 21.1% tienen un nivel bajo y el 10.1% un nivel alto. Estos hallazgos se contrastan con; Díaz y García (2018)

Este estudio ha identificado las condiciones que determinan el valor agregado de la salud electrónica en la atención médica general desde las perspectivas y experiencias de una muestra de médicos generales holandeses durante la fase inicial de la pandemia de COVID-19. Los médicos de cabecera entrevistados en este estudio informaron que utilizaron aplicaciones de salud electrónica de manera más extensa durante la primera ola de la pandemia de COVID-19 en comparación con el período anterior a la pandemia. Aunque los médicos de cabecera percibieron ventajas y expresaron sus intenciones de seguir usando la salud electrónica más ampliamente que antes, la rápida mejora en sus prácticas generales también tuvo desventajas considerables y resaltó limitaciones importantes. Para la implementación sostenible de la tecnología de salud electrónica en las prácticas de los médicos de cabecera, se identificaron varios aspectos importantes que necesitan más atención, es decir, la integración de la tecnología de salud electrónica en la organización de la atención; usabilidad de las aplicaciones, adecuándose a las habilidades de los usuarios; y apoyo en el aspecto tecnológico y financiero (Gil, 2019).

Este estudio mostró que la tecnología de salud electrónica no siempre está bien integrada dentro de los sistemas de TI de la práctica, lo que resulta en errores y cargas administrativas adicionales. La importancia de la evolución de la infraestructura tecnológica a nivel organizativo también ha sido reconocida por otros estudios. Además, este estudio indicó que conocer las circunstancias bajo las cuales usar una aplicación de salud electrónica de manera adecuada y adecuada es fundamental para su uso eficiente. Es

posible que se trate de acostumbrarse a una nueva forma de brindar atención, ya que para la implementación de la salud electrónica, los médicos de cabecera deben cambiar sus rutinas y la forma en que atienden a los pacientes. Además, este estudio sugirió que los pacientes también deben acostumbrarse a esta nueva forma de atención (Guizado, et al 2019).

Establece que la naturaleza de la atención es la medida en que las administraciones de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y se ajustan para demostrar información competente basada. Así que la OMS (2014) la naturaleza de los servicios médicos es garantizar que cada paciente reciba la disposición más adecuada de administraciones sintomáticas y útiles para lograr servicios médicos ideales, considerando cada una de las variables e información sobre el paciente.

La situación excepcional de la pandemia creó un sentido de urgencia para que las prácticas generales brinden atención de forma remota. Se han planteado expectativas de que estos cambios organizativos se mantendrán en la atención de la salud después de la pandemia. Esto ha elevado aún más la urgencia de comprender la implementación exitosa y sostenible de la e-salud dentro de la atención médica general (GP) e identificar los facilitadores y las barreras relacionadas para su implementación sostenible. En consecuencia, el objetivo de este estudio cualitativo es investigar las experiencias de los médicos de cabecera holandeses con el aumento del uso de la salud electrónica durante la primera ola de la pandemia de COVID-19 y determinar las condiciones necesarias que permitan la salud electrónica. Tecnología sea de valor agregado a las prácticas generales en el futuro (Guamán, 2018)

Finalmente en el último objetivo específico: Relacionar las dimensiones de las competencias digitales con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2020. Señala que la dimensión competencia instrumental tiene un coeficiente correlación de, ,728 en la dimensión comunicativa tiene ,811 y en la dimensión competencia de

búsqueda de información, 730 donde señala que existe relación entre las dimensiones y la variable.

La pandemia de Covid-19 ha incrementado el uso de la telemedicina, principalmente para visitas urgentes y no quirúrgicas. Según una investigación realizada en Estados Unidos, solo en el período del 2 de marzo al 14 de abril de 2020, el número de teleconsultas aumentó en un 683%. Los investigadores coinciden en que la pandemia de Covid-19 ha hecho que la telemedicina sea inseparable de la prestación de servicios médicos. La ventaja clave de la telemedicina sobre las visitas físicas es evitar que tanto los pacientes como los médicos corran el riesgo de infección por el virus. Los investigadores creen que la telemedicina no eliminará por completo las visitas presenciales (F2F), pero puede reemplazar con éxito una fracción significativa de ellas. Dado lo anterior, parece muy recomendable la investigación en profundidad centrada en la experiencia del sistema que comprende los aspectos técnicos y de comportamiento de la telemedicina durante el período de la pandemia. Se supone que la experiencia del sistema es el principal factor que afecta la satisfacción de los pacientes de telemedicina (Grajales, 2018).

La mayoría de los pacientes de este estudio evaluaron positivamente la calidad técnica y conductual de la teleconsulta en los establecimientos de atención primaria durante la pandemia de Covid -19. Esto sucedió a pesar de que la telemedicina no se había utilizado antes en las instituciones sanitarias polacas. Muchos pacientes apreciaron la conveniencia y seguridad de la telemedicina y la capacidad de ser escuchados sin riesgo de infección. Nuestro estudio ha confirmado las indicaciones de otros científicos de que las teleconsultas en prácticas generales tienen una buena calificación debido a muchas ventajas, que incluyen, entre otras, permitir a los pacientes tratar enfermedades crónicas, conveniencia y posibilidad de evitar posibles infecciones (Marqués, 2018).

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que ( $0,00 < 0,05$ ,  $Rho=0,8111$ ), indico que existe relación directa alta entre las variables del estudio.

En la región Ancash, se concluye que de un total de 109 odontólogos encuestados, 73 de ellos señalan tener un nivel medio en las competencias digitales y solo 14 opinan tener un nivel alto.

En la región Ancash, se concluye que de un total de 109 odontólogos encuestados, 75 de ellos opinan tener un nivel medio y 11 señalan tener un nivel alto con respecto a la calidad de atención.

En la región Ancash, se concluye que la significancia entre las dimensiones de las competencias digitales, se muestra a un nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ) que existe relación alta y se muestra que todas las dimensiones de las competencias digitales se relacionan con la calidad de atención por teleconsulta en odontólogos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al alcalde de la Región Ancash, capacitar digitalmente a los odontólogos para mejorar el desempeño profesional y así ofrecer una atención sanitaria cada vez mejor y adaptada al nuevo paradigma digital.

La Región Ancash, capacitar a los profesionales de la salud y que reciban charlas de instrucciones sobre temas de la calidad de atención que se le debe brindar al paciente.

La sanidad y sus profesionales no debemos ser ajenos a esta transformación, ya que la salud digital es, además, una oportunidad para la mejora continua en áreas tan transversales de nuestra profesión como la gestión de información, la comunicación, la investigación, la innovación.

## Referencias

- Acosta, J. (2013) ICT in the development of communication skills, Universidad de Magdalena, Colombia. Recuperado en: <http://es.slideshare.net/jacostan/conferencia-tic>.
- Acevedo, L. (2018) *Competencias digitales y desarrollo profesional en docentes de los colegios Fe y Alegría de Año Nuevo-Collique en el 2017* (Tesis de maestría) Recuperado de: [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14483](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14483)
- Agreda, M., Hionjo, M. y Sola, J. (2016) *Diseño y validación de un instrumento para evaluarla competencia digital de los docentes en la educación superior española* (Revista digital) Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/download/61713/37723>
- Alvarado, J. Martillo, I. y Torrech, J. (2017) *Estrategias metodológicas activas vinculadas a las TIC: Utilización de estrategias metodológicas activas basadas en la web 2.0 para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje*. España, Madrid: Editorial Académica Española
- Boisier, M. (2018). La configuración sociocultural de la telemedicina: Estudio de casos en la ciudad de Valparaíso y Viña del Mar. (Tesis de licenciatura) Universidad Andrés Bello. Valparaíso.  
[http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/9663/a122655\\_Boisier\\_M\\_La%20configuraci%c3%b3n%20sociocultural%20de%20la%20telemedicina\\_Tesis\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/9663/a122655_Boisier_M_La%20configuraci%c3%b3n%20sociocultural%20de%20la%20telemedicina_Tesis_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blanco, N. (2015). Quality of care and its relationship with the satisfaction of users of the comprehensive health insurance (sis) in the emergency services of the hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo - Azangaro 2015 ".Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de ciencias histórico sociales. Arequipa.
- Borges A. Nursing staff: high risk working conditions. *Workers' Health*. 1998; 6(2):113-9.
- Conesa, C. (2016). Evaluación de la calidad de los sitios Web con información

sanitaria en castellano (Tesis doctoral) Recuperado de:  
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10916/ConesaFuentes.pdf>

Cobos, J., Jaramillo, L., & Vinueza, S. (2019). Las competencias digitales en docentes y futuros profesionales de la Universidad Central del Ecuador. Tesis posgrado, Universidad Central del Ecuador , Ecuador .

CDC. (2020). Utilización de la telesalud para ampliar el acceso a servicios de salud esenciales durante la pandemia del COVID-19. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Obtenido de <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/telehealth-sp.html>

De la Cruz, F., & Condori, A. (2019). Telemedicine model supported by smart glasses for health centers in Peru. Tesis post grado , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima .

Díaz, A. y García, F. (2018) Technical competences in ict of teachers in the area of Technology and informatics of the educational institutions of basic secondary in the urban area of the Municipality of Since (Sucre). Recuperado en: <https://inedugra.files.wordpress.com/2008/03/investigacion-tic.pdf>.

Donabedian , A. (2009). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectiva en Salud Pública. Instituto en Salud Pública.

ESSALUD. (2020). EsSalud cuenta con insumos médicos para atención de casos de coronavirus y otras enfermedades. Obtenido de ESSALUD: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-cuenta-con-insumos-medicos-para-atencion-de-casos-de-coronavirus-y-otras-enfermedades>.

Estrada, W. (2007). Servicio y Atención Al Cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.

Favieri, A. (2012). Entiendo el concepto de competencia digital. Consultado en

noviembre de 2014 de: <http://congresoeduc.com/profiles/blogs/entendiendo-el-concepto-de-competencias-digital>

García, F. (2017) *Competencias digitales en la docencia universitaria del siglo XXI* (Tesis doctoral) Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/44237/>

Gobierno Vasco (2016) *Competencia Digital Docente*, España Editorial: Berritzegune Nagusia Recuperado de: [http://digitala.berritzegunenagusia.eus/wp-content/uploads/2016/02/2015\\_CompetenciaDigitalDocente.pdf](http://digitala.berritzegunenagusia.eus/wp-content/uploads/2016/02/2015_CompetenciaDigitalDocente.pdf)

Guerra, M. (2013) *La tecnología y la educación personalizada*. Buenos Aires, Argentina: Alfaomega

Godoy, L. (2019). *La competencia digital y el uso de aplicaciones web 2.0 en docentes de la Universidad Privada*. Tesis posgrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima.

Gil PR. (2019) some reasons to consider psychosocial risks at work and their consequences for public health. *Revista Española de Salud Pública*. Abril de 2019; 83(2):169-73.

Guizado , F., Menacho, I., & Salvatierra, A. (2019). *Digital competence and professional development of teachers from two regular basic education institutions in the Los Olivos district, Lima*. Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Guamán, C. (2018) *Estudio de las competencias digitales educativas de los docentes de básica media de las instituciones educativas de la parroquia veloz de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de pregrado) Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1848/1/UNACH-FCEHT-TG-INFORM-000008.pdf>.

Grajales, J. (2018). *Calidad de los servicios de teleconsulta de la Región Huetar Atlántica, desde la perspectiva de sus usuarios*. Tesis post grado , Costa Rica . Obtenido de



<http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2016/1.%20Grajales%20Quiel,%20Jessica.%20GC.pdf>

Horton, W. (2000) *Designing Web-Based Training: How to Teach Anyone Anything Anywhere Anytime*, Estados Unidos Nueva York.

Recuperado de: <http://tojde.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/152-published.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014), *Metodología de La Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana

López, M., (2013). *Aprendizaje, Competencias y Tic: Aprendizaje basado en competencias*. México: Pearson.

López, E. (2012) *Educador Social, Web 2.0 y Actitud 2.0: Nuevos escenarios para el desarrollo sostenible social y educativo*. España, Madrid: Editorial Académica Española

López, E. (2009) *Uso de las herramientas de la web 2.0 en la empresa: situación actual y tendencias*. (Proyecto de fin de carrera). Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/004075243819f5817ce3c>

Márquez, J. (2020). *Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19*. Tesis posgrado, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. doi: <https://doi.org/10.22516/25007440.543>

Marqués, P. (2018) *Las competencias digitales de los docentes*. Encontrado en: <http://peremarques.pangea.org/competenciasdigitales.htm>

*Normas UNESCO sobre Competencias en TIC para Docentes* Recuperado el 22 de octubre de 2014 en: <http://www.oei.es/tic/normas-tic-marco-politicas.pdf>

OMS. (2014). *Calidad de Atención de Enfermería*. Revista de salud.

Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud". Recuperado de:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122\\_RM727-2009EP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122_RM727-2009EP.pdf)

Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-30421-ley-marco-de-tele-decreto-supremo-n-003-2019-sa-1741932-4>

Rojas , M., Fernández, C., & Cardona, L. (2018). La tele-odontología una nueva herramienta para diferenciar nuestras instituciones prestadoras de salud (IPS). Tesis posgrado, Universidad CES, Medellín .

Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Universidad Nacional Cesar Vallejo.

Rodríguez, F. (2017). *El desarrollo de las competencias básicas con aplicaciones web 2.0*, España, Madrid: Editorial La Muralla S.A.

Rodríguez, D. (2017) *Aplicaciones Google*, Colombia, Bogotá: Ediciones de la U Ltda.

Symone, D. y Hersh, L. (2016) *Las competencias clave para el bienestar personal, social y económico*. España, Madrid: Ediciones Aljibe

Sumozas, R. y Nieto, E. (2017) *Evaluación de la competencia digital docente*. España, Madrid: Síntesis Editorial.

Segovia, N. (2017). *Aplicación de las TIC a la docencia: Usos prácticos de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. España: Ideas propias Editorial S.L.

UNESCO (2018). *Estándares de competencias en TIC para docentes*. Recuperado de: <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/EstandaresDocentesUnesco>

- Torres, C., Oñate, R., & Jélvez, A. (2018). Evaluación de la calidad de servicios telemédicos: Caso Hospital en Chile. Enegep. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328997854\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicios\\_telemedicos\\_Caso\\_Hospital\\_en\\_Chile\\_Evaluation\\_of\\_the\\_quality\\_of\\_telemedical\\_services\\_Case\\_Hospital\\_in\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/328997854_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicios_telemedicos_Caso_Hospital_en_Chile_Evaluation_of_the_quality_of_telemedical_services_Case_Hospital_in_Chile)
- Tobón, S., (2014). Formación Integral y Competencias. 4ta. Ed. Bogotá, Colombia. Ecoe.
- Valencia, T. y Serna, A. (2016) *Competencias y Estándares TIC desde la dimensión pedagógica*. (Investigación). Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Competencias-estandares-TIC.pdf>
- Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero, S., & Van Den Brande, G. (2106) *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens* Recuperado de: [http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC101254/jrc101254\\_digcomp%202.0%20the%20digital%20competence%20framework%20for%20citizens.%20update%20phase%201.pdf](http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC101254/jrc101254_digcomp%202.0%20the%20digital%20competence%20framework%20for%20citizens.%20update%20phase%201.pdf)
- Watson, J (2013). Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Revista de Actualizaciones en enfermería(4).
- Yassi A.(2020) Health care: nature and health problems at work pdf [Internet]. [Citado 27 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://www.jmcprl.net/OIT%20Completa/97.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Competencias digitales	es aquella que implica el uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación para alcanzar los objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el uso del tiempo libre, la inclusión y participación en la sociedad.	Esta variable será medida por medio de una encuesta de elaboración propia y será válida por juicio de expertos.	Competencia instrumental	Realiza gestión del equipo informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico	Cuestionario de competencias digitales. Escala de tipo Likert
			Competencia comunicativa	Frecuencia con que realiza la motivación mediante el empleo de una herramienta TIC	
			Competencia de búsqueda de información	Utiliza diferentes buscadores para acceder a mayor cantidad de información	

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Calidad de atención</b>	Es la atención que brinda al usuario el profesional Aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos.	Estas variables serán medidas por una encuesta de elaboración propia y será validado por tres expertos.	Técnico-Científica	Orientación integral	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Derivación al especialista	
				Continuidad	
				Seguridad	
				Integralidad	
			Humana	Respeto	
				Información	
				Interés	
			Entorno	Amabilidad	
				Comodidad	
				Ambientación	
				Limpieza	
	Orden				
	Privacidad				

## Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

### Encuesta de competencias digitales

**INSTRUCCIONES:** En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica sobre la competencia digital, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: competencia instrumental</b>						
1	Manejas conocimientos básicos de los sistemas informáticos y de las redes					
2	Realizas gestión del equipo informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico					
3	Con que frecuencia manejas programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos					
4	Maneja el entorno gráfico del sistema operativo como interfaz de comunicación con el ordenador					
5	Utilizas las herramientas TIC para sus actividades pedagógica (por ejemplo captura de imagen digital: escáner, cámara, vídeo digital, capturas de pantalla)					
6	Dinamizas su práctica pedagógica incorporando diversos medios TIC: audiovisuales convencionales (retroproyector, vídeo, televisión...), pizarra digital, sistemas de videoconferencia, informática móvil,					
7	Creas y diseñas páginas personalizadas: web, blog, wiki, portafolios digitales, etc					
8	Elaboras un texto, un glosario o un diccionario de forma colaborativa a través de la red					
<b>Dimensión: Competencia comunicativa</b>						
9	Con que frecuencia realizas la motivación introductoria mediante el empleo de una herramienta TIC					
10	Utilizas las tecnologías de la información TIC (Chat, face, correos electrónicos) para comunicarse con sus colegas, alumnos, otros					
11	Intercambias información de manera fluida a través del internet					
12	Publicas y compartes trabajos propios a través de Internet					
13	Generas debates, preguntas o intercambio de mensajes en los					

	foros telemáticos					
14	Participas en comunidades y espacios virtuales de interaprendizaje					
15	Desarrollas estrategias de trabajo colaborativo propiciando el empleo de las comunidades virtuales fomentando el inter aprendizaje.					
<b>Dimensión: Competencia de búsqueda de información</b>						
16	Utilizas diferentes buscadores para acceder a mayor cantidad de información en el menor tiempo posible					
17	Realizas búsquedas en entornos específicos o utilizando motores alternativos (por ejemplo, metabuscadores)					
18	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted					
19	Utilizas marcadores y alertas para clasificar y rastrear información obtenida de internet					
20	Con que frecuencia discriminas la información que es fiable publicada en la red					
21	Utilizas las TIC para aprender de manera no presencial aprovechando los recursos en línea (Cursos virtuales, redes y comunidades de interaprendizaje)					

## Encuesta sobre calidad de atención

### INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre    2. A veces    3. Nunca

	Ítems	1	2	3
<b>Dimensión: Humana</b>				
1	El personal odontológico da referencias, saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación del médico es clara con usted.			
3	El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.			
4	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado			
5	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizara.			
6	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.			
8	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.			
9	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.			
<b>Dimensión: Técnico-Científico</b>				
10	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.			
11	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.			
12	El médico le pide que se realice exámenes			
13	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.			
14	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.			
15	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa			
16	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene			
17	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
18	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.			
19	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es			



	adecuada.			
<b>Dimensión: Entorno</b>				
20	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado			
21	Se mantiene la privacidad durante su control			
22	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted			
23	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas			

### Anexo 3: cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población =150

p= 0.70

q = 0.30

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 150}{0.05^2(150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

$$n= 109$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 150 odontólogos y se ha obtenido muestra equivalente a 109 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

## Anexo 4: Validación de instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Cinthia Kussy Loyola García

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en Gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2021. Y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Miguel Ángel Coral Valverde

---

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### **Variable: competencias digitales**

Definición conceptual; como la capacidad de utilizar las TIC con precisión con inventiva y desarrollo, para un encuentro superior para la escolarización. Merece hacer referencia a los términos básicos y seguros que sugiere la capacidad computarizada, de los cuales se termina un prerrequisito genuino y que requiere dedicación constante, particularmente para los educadores de cursos no innovadores.

### **Dimensiones:**

**Competencia instrumental:** Incorporan límites psicológicos, metodológicos, mecánicos y semánticos; son aparatos para aprender y prepararse; Son fundamentales para el espacio que debe tener el suplente sobre la disposición de la información hipotética fundamental que sustenta un tema; identificarse con el porqué de tal maravilla o cómo ocuparse de un problema específico.

**Competencia comunicativa:** es la creación de fundones, procesos y relaciones formales en una organización (estructura organizacional).

**Competencia de búsqueda de información:** El exceso de datos en Internet es uno de los extraordinarios inconvenientes que enfrentamos. La mejora de la capacidad discriminativa de los datos aplicables y, en particular, de su veracidad es vital. Una consulta sencilla en un índice web, por ejemplo, Google puede tener un número ilimitado de resultados cuya pertinencia se ve socavada por factores desconectados de la naturaleza de los datos

- **Indicadores:** Realiza gestión del equipo, informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico  
Frecuencia con que realiza la motivación mediante el empleo de una herramienta TIC  
Utiliza diferentes, buscadores para acceder a mayor cantidad de información

**Consta de 21 ítems.**

### **Variable: Calidad de atención**

Definición conceptual; La calidad del cuidado es la disposición de propiedades características que permite retratar el nivel de administraciones de bienestar para

personas y poblaciones. La calidad existe siempre que la ayuda sea competente, poderosa y adecuada.

**Dimensiones:**

**Humana:** es descrito en el diccionario de la RAE como "probabilidad de buen funcionamiento de algo"

**Técnico científico:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.

**Entorno:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Indicadores:** Orientación integral, Derivación al especialista, Continuidad, Seguridad, Integralidad, Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden, Privacidad,

**Consta de 23 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencia instrumental</b>									
1	Directo	Maneja conocimientos básicos de los sistemas informáticos y de las redes	x		x		x		
2	Directo	Realiza gestión del equipo informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico	x		x		x		
3	Directo	Con qué frecuencia maneja programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos	x		x		x		
4	Directo	Maneja el entorno gráfico del sistema operativo como interfaz de comunicación con el ordenador	x		x		x		
5	Directo	Utiliza las herramientas TIC para sus actividades pedagógica (por ejemplo captura de imagen digital: escáner, cámara, video digital, capturas de pantalla)	x		x		x		
6	Directo	Dinamiza su práctica pedagógica incorporando diversos medios TIC: audiovisuales convencionales (retroproyector, video, televisión...), pizarras digitales, sistemas de videoconferencia, informática móvil,	x		x		x		
7	Directo	Crea y diseña páginas personalizadas: web, blog, wiki, portafolios digitales, etc	x		x		x		
8	Directo	Elabora un texto, un glosario o un diccionario de forma colaborativa a través de la red	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencia comunicativa</b>									
9	Directo	Con qué frecuencia realiza la motivación introductoria mediante el empleo de una herramienta TIC	x		x		x		
10	Directo	Utiliza las tecnologías de la información TIC (Chat, face, correos electrónicos) para comunicarse con sus colegas, alumnos, otros	x		x		x		
11	Directo	Intercambia información de manera fluida a través de internet	x		x		x		
12	Directo	Publica y comparte trabajos propios a través de Internet	x		x		x		
13	Directo	Genera debates, preguntas o intercambio de mensajes en los foros telemáticos	x		x		x		
14	Directo	Participa en comunidades y espacios virtuales de interaprendizaje	x		x		x		
15	Directo	Desarrolla estrategias de trabajo colaborativo propiciando el empleo de las comunidades virtuales fomentando el interaprendizaje.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencia de búsqueda de información</b>									
16	Directo	Utiliza diferentes buscadores para acceder a mayor cantidad de información en el menor tiempo posible	x		x		x		
17	Directo	Realiza búsquedas en entornos específicos o utilizando motores alternativos (por ejemplo, metabuscadores)	x		x		x		
18	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted	x		x		x		
19	Directo	Utiliza marcadores y alertas para clasificar y rastrear información obtenida de internet	x		x		x		
20	Directo	Con qué frecuencia discrimina la información que es fiable publicada en la red	x		x		x		
21	Directo	Utiliza las TIC para aprender de manera no presencial aprovechando los recursos en línea (Cursos virtuales, redes y comunidades de interaprendizaje)	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / *Mg. Cinthia Kussy Loyola Gerao*

Magister en Gestión de los servicios de la salud

DNI: 44083504.

  
*Cinthia Kussy Loyola Gerao*  
LIC. PSEMERGA  
C.C.P. N° 6882

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**31 de junio del 2021**

**Note:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Humana</b>									
1	Directo	El personal odontológico da referencias, saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		
2	Directo	La comunicación del médico es clara con usted.	x		x		x		
3	Directo	El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.	x		x		x		
4	Directo	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado	x		x		x		
5	Directo	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.	x		x		x		
6	Inversa	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.	x		x		x		
7	Directo	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.							
8	Directo	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.							
9	Directo	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.							
<b>DIMENSIÓN 2 : Técnico científico</b>									
10	Directo	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.	x		x		x		
11	Directo	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.	x		x		x		
12	Directo	El médico le pide que se realice exámenes	x		x		x		
13	Directo	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.	x		x		x		
14	Directo	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.	x		x		x		
15	Directo	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa	x		x		x		
16	Directo	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene	x		x		x		
17	Directo	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	x		x		x		
18	Directo	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.	x		x		x		
19	Directo	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>									
20	Directo	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado	x		x		x		
21	Directo	Se mantiene la privacidad durante su control	x		x		x		
22	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted							
23	Directo	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas							



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

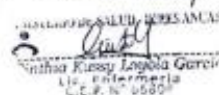
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir            No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /

Mg. Cinthia Kussy Loyola García.

Magister en Gestión de los servicios de la salud



DNI:       44083504

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de junio del 2021

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Karyn Giovana Estelita Ortega

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en Gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2021. Y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Miguel Ángel Coral Valverde

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### Variable: competencias digitales

Definición conceptual; como la capacidad de utilizar las TIC con precisión con inventiva y desarrollo, para un encuentro superior para la escolarización. Merece hacer referencia a los términos básicos y seguros que sugiere la capacidad computarizada, de los cuales se termina un prerrequisito genuino y que requiere dedicación constante, particularmente para los educadores de cursos no innovadores.

### Dimensiones:

**Competencia instrumental:** Incorporan límites psicológicos, metodológicos, mecánicos y semánticos; son aparatos para aprender y prepararse; Son fundamentales para el espacio que debe tener el suplente sobre la disposición de la información hipotética fundamental que sustenta un tema; identificarse con el porqué de tal maravilla o cómo ocuparse de un problema específico.

**Competencia comunicativa:** es la creación de fundones, procesos y relaciones formales en una organización (estructura organizacional).

**Competencia de búsqueda de información:** El exceso de datos en Internet es uno de los extraordinarios inconvenientes que enfrentamos. La mejora de la capacidad discriminativa de los datos aplicables y, en particular, de su veracidad es vital. Una consulta sencilla en un índice web, por ejemplo, Google puede tener un número ilimitado de resultados cuya pertinencia se ve socavada por factores desconectados de la naturaleza de los datos

- **Indicadores:** Realiza gestión del equipo, informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico  
Frecuencia con que realiza la motivación mediante el empleo de una herramienta TIC  
Utiliza diferentes, buscadores para acceder a mayor cantidad de información

Consta de 21 ítems.

### Variable: Calidad de atención

Definición conceptual; La calidad del cuidado es la disposición de propiedades características que permite retratar el nivel de administraciones de bienestar para

personas y poblaciones. La calidad existe siempre que la ayuda sea competente, poderosa y adecuada.

**Dimensiones:**

**Humana:** es descrito en el diccionario de la RAE como "probabilidad de buen funcionamiento de algo

**Técnico científico:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.

**Entorno:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Indicadores:** Orientación integral, Derivación al especialista, Continuidad, Seguridad, Integralidad, Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden, Privacidad,

**Consta de 23 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencia instrumental</b>									
1	Directo	Maneja conocimientos básicos de los sistemas informáticos y de las redes	x		x		x		
2	Directo	Realiza gestión del equipo informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico	x		x		x		
3	Directo	Con qué frecuencia maneja programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos	x		x		x		
4	Directo	Maneja el entorno gráfico del sistema operativo como interfaz de comunicación con el ordenador	x		x		x		
5	Directo	Utiliza las herramientas TIC para sus actividades pedagógica (por ejemplo captura de imagen digital: escáner, cámara, video digital, capturas de pantalla)	x		x		x		
6	Directo	Dinamiza su práctica pedagógica incorporando diversos medios TIC: audiovisuales convencionales (retroproyector, video, televisión...), pizarras digitales, sistemas de videoconferencia, informática móvil,	x		x		x		
7	Directo	Crea y diseña páginas personalizadas: web, blog, wiki, portafolios digitales, etc	x		x		x		
8	Directo	Elabora un texto, un glosario o un diccionario de forma colaborativa a través de la red	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencia comunicativa</b>									
9	Directo	Con qué frecuencia realiza la motivación introductoria mediante el empleo de una herramienta TIC	x		x		x		
10	Directo	Utiliza las tecnologías de la información TIC (Chat, face, correos electrónicos) para comunicarse con sus colegas, alumnos, otros	x		x		x		
11	Directo	Intercambia información de manera fluida a través de internet	x		x		x		
12	Directo	Publica y comparte trabajos propios a través de Internet	x		x		x		
13	Directo	Genera debates, preguntas o intercambio de mensajes en los foros telemáticos	x		x		x		
14	Directo	Participa en comunidades y espacios virtuales de interaprendizaje	x		x		x		
15	Directo	Desarrolla estrategias de trabajo colaborativo propiciando el empleo de las comunidades virtuales fomentando el interaprendizaje.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencia de búsqueda de información</b>									
16	Directo	Utiliza diferentes buscadores para acceder a mayor cantidad de información en el menor tiempo posible	x		x		x		
17	Directo	Realiza búsquedas en entornos específicos o utilizando motores alternativos (por ejemplo, metabuscadores)	x		x		x		
18	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted	x		x		x		
19	Directo	Utiliza marcadores y alertas para clasificar y rastrear información obtenida de internet	x		x		x		
20	Directo	Con qué frecuencia discrimina la información que es fiable publicada en la red	x		x		x		
21	Directo	Utiliza las TIC para aprender de manera no presencial aprovechando los recursos en línea (Cursos virtuales, redes y comunidades de interaprendizaje)	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable Apellidos y nombres del juez validador Dr. *Mg. C.D. Karyn Giovana Estelita Ortega.*

Magister en Gestión de los servicios de la salud

DNI: *44810211*<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión  
Estelita Ortega Karyn G.  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 30469

31 de junio del 2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Humana</b>									
1	Directo	El personal odontológico da referencias, saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		
2	Directo	La comunicación del médico es clara con usted.	x		x		x		
3	Directo	El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.	x		x		x		
4	Directo	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado	x		x		x		
5	Directo	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.	x		x		x		
6	Inversa	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.	x		x		x		
7	Directo	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.							
8	Directo	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.							
9	Directo	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.							
<b>DIMENSIÓN 2 : Técnico científico</b>									
10	Directo	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.	x		x		x		
11	Directo	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.	x		x		x		
12	Directo	El médico le pide que se realice exámenes	x		x		x		
13	Directo	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.	x		x		x		
14	Directo	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.	x		x		x		
15	Directo	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa	x		x		x		
16	Directo	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene	x		x		x		
17	Directo	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	x		x		x		
18	Directo	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.	x		x		x		
19	Directo	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>									
20	Directo	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado	x		x		x		
21	Directo	Se mantiene la privacidad durante su control	x		x		x		
22	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted							
23	Directo	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. C.D. Karyn Giovana Estelita Ortega

Magister en Gestión de los servicios de la salud

DNI: 44810211

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Karyn G. Estelita Ortega  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 30469

31 de junio del 2021



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Paul Sarmiento Guillen

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en Gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Competencias digitales y calidad de atención por teleconsulta en odontólogos de la región Ancash 2021. Y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

Miguel Ángel Coral Valverde

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### Variable: competencias digitales

Definición conceptual; como la capacidad de utilizar las TIC con precisión con inventiva y desarrollo, para un encuentro superior para la escolarización. Merece hacer referencia a los términos básicos y seguros que sugiere la capacidad computarizada, de los cuales se termina un prerrequisito genuino y que requiere dedicación constante, particularmente para los educadores de cursos no innovadores.

### Dimensiones:

**Competencia instrumental:** Incorporan límites psicológicos, metodológicos, mecánicos y semánticos; son aparatos para aprender y prepararse; Son fundamentales para el espacio que debe tener el suplente sobre la disposición de la información hipotética fundamental que sustenta un tema; identificarse con el porqué de tal maravilla o cómo ocuparse de un problema específico.

**Competencia comunicativa:** es la creación de fundones, procesos y relaciones formales en una organización (estructura organizacional).

**Competencia de búsqueda de información:** El exceso de datos en Internet es uno de los extraordinarios inconvenientes que enfrentamos. La mejora de la capacidad discriminativa de los datos aplicables y, en particular, de su veracidad es vital. Una consulta sencilla en un índice web, por ejemplo, Google puede tener un número ilimitado de resultados cuya pertinencia se ve socavada por factores desconectados de la naturaleza de los datos

- **Indicadores:** Realiza gestión del equipo, informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico  
Frecuencia con que realiza la motivación mediante el empleo de una herramienta TIC  
Utiliza diferentes, buscadores para acceder a mayor cantidad de información

Consta de 21 ítems.

### Variable: Calidad de atención

Definición conceptual; La calidad del cuidado es la disposición de propiedades características que permite retratar el nivel de administraciones de bienestar para

personas y poblaciones. La calidad existe siempre que la ayuda sea competente, poderosa y adecuada.

**Dimensiones:**

**Humana:** es descrito en el diccionario de la RAE como "probabilidad de buen funcionamiento de algo

**Técnico científico:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.

**Entorno:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Indicadores:** Orientación integral, Derivación al especialista, Continuidad, Seguridad, Integralidad, Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden, Privacidad,

**Consta de 23 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencia instrumental</b>									
1	Directo	Maneja conocimientos básicos de los sistemas informáticos y de las redes	x		x		x		
2	Directo	Realiza gestión del equipo informático: manejo del sistema operativo, gestión de unidades de almacenamiento, conexión de periféricos, mantenimiento básico	x		x		x		
3	Directo	Con qué frecuencia maneja programas de ofimática: procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos	x		x		x		
4	Directo	Maneja el entorno gráfico del sistema operativo como interfaz de comunicación con el ordenador	x		x		x		
5	Directo	Utiliza las herramientas TIC para sus actividades pedagógica (por ejemplo captura de imagen digital: escáner, cámara, video digital, capturas de pantalla)	x		x		x		
6	Directo	Dinamiza su práctica pedagógica incorporando diversos medios TIC: audiovisuales convencionales (retroproyector, video, televisión...), pizarras digitales, sistemas de videoconferencia, informática móvil,	x		x		x		
7	Directo	Crea y diseña páginas personalizadas: web, blog, wiki, portafolios digitales, etc	x		x		x		
8	Directo	Elabora un texto, un glosario o un diccionario de forma colaborativa a través de la red	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencia comunicativa</b>									
9	Directo	Con qué frecuencia realiza la motivación introductoria mediante el empleo de una herramienta TIC	x		x		x		
10	Directo	Utiliza las tecnologías de la información TIC (Chat, face, correos electrónicos) para comunicarse con sus colegas, alumnos, otros	x		x		x		
11	Directo	Intercambia información de manera fluida a través de internet	x		x		x		
12	Directo	Publica y comparte trabajos propios a través de Internet	x		x		x		
13	Directo	Genera debates, preguntas o intercambio de mensajes en los foros telemáticos	x		x		x		
14	Directo	Participa en comunidades y espacios virtuales de interaprendizaje	x		x		x		
15	Directo	Desarrolla estrategias de trabajo colaborativo propiciando el empleo de las comunidades virtuales fomentando el interaprendizaje.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencia de búsqueda de información</b>									
16	Directo	Utiliza diferentes buscadores para acceder a mayor cantidad de información en el menor tiempo posible	x		x		x		
17	Directo	Realiza búsquedas en entornos específicos o utilizando motores alternativos (por ejemplo, metabuscadores)	x		x		x		
18	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted	x		x		x		
19	Directo	Utiliza marcadores y alertas para clasificar y rastrear información obtenida de internet	x		x		x		
20	Directo	Con qué frecuencia discrimina la información que es fiable publicada en la red	x		x		x		
21	Directo	Utiliza las TIC para aprender de manera no presencial aprovechando los recursos en línea (Cursos virtuales, redes y comunidades de interaprendizaje)	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN


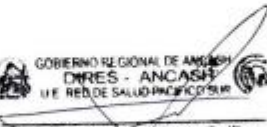
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable 

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / MG. C.D. Paul Sarmiento Guillen

Magister en Gestión de los servicios de la salud

DNI: 22096438

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
DIRRES - ANCASH  
U.E. RED DE SALUD RURAL  
  
Mg. C.D. Paul Sarmiento Guillen  
COORDINADOR U.E. SALUD RURAL

31 de junio del 2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Humana</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El personal odontológico da referencias, saluda y se despide de usted amablemente.	x		x		x		
2	Directo	La comunicación del médico es clara con usted.	x		x		x		
3	Directo	El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.	x		x		x		
4	Directo	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado	x		x		x		
5	Directo	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.	x		x		x		
6	Inversa	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.	x		x		x		
7	Directo	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.							
8	Directo	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.							
9	Directo	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.							
<b>DIMENSIÓN 2 : Técnico científico</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.	x		x		x		
11	Directo	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.	x		x		x		
12	Directo	El médico le pide que se realice exámenes	x		x		x		
13	Directo	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.	x		x		x		
14	Directo	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.	x		x		x		
15	Directo	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa	x		x		x		
16	Directo	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene	x		x		x		
17	Directo	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.	x		x		x		
18	Directo	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.	x		x		x		
19	Directo	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Directo	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado	x		x		x		
21	Directo	Se mantiene la privacidad durante su control	x		x		x		
22	Directo	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted							
23	Directo	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS DIGITALES**  
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [x]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / *MG. C.D. Paul Sarmiento Guillen*

Magister en Gestión de los servicios de la salud

DNI: *22096438*

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 GOBIERNO REGIONAL DE ANCA  
DIRES - ANCA  
U.E. RED DE SALUD PROFESIONAL  
*Paul Sarmiento Guillen*  
COORDINADOR DE SALUD BUCAL

31 de junio del 2021



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIAS DIGITALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA EN ODONTÓLOGOS DE LA REGIÓN ANCASH 2021", cuyo autor es CORAL VALVERDE MIGUEL ANGEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 04 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 22-08-2021 20:38:30

Código documento Trilce: TRI - 0168006