

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 15

16.

FECHA	Jueves, 08 de agosto de 2024
--------------	------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
------------------------	----------------------

TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
--------------------------	------------------

FACULTAD	Ciencias Sociales, Humanidades Y Ciencias Póliticas
-----------------	---

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Psicología
---------------------------	------------

El Autor(Es):


APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Avella Moreno	Paula Andrea	1001287691
Ospina Navarro	Andrés Felipe	1072716041
Suárez Hernández	Brandon Duvan	1073252487

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Ramírez Rodríguez	Andrés Mauricio

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 15

--	--

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Relación entre Burnout y Calidad de Sueño en un Grupo de Agentes Call Center de Bogotá.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN	
INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	


AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
04/06/2024	84

DESCRPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Burnout	Burnout
2. Calidad de sueño	Sleep Quality
3. Agentes de centros de llamadas	Call center agents
4. Centro de llamadas	Call center
5. Horario de madrugada	Early morning hours
6. Salud mental	Mental health

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)
<p>Aguilar Mendoza, L., Caballero, S., Ormea, V., Aquino, R., Yaya, E., Portugal, A., Gomez, J., Zavaleta, J., y Muñoz, A. (2017). Neurociencia del sueño: Rol en los procesos de aprendizaje y calidad de vida. <i>Apuntes de Ciencia y Sociedad</i>, 7(2). https://doi.org/10.18259/acs.2017015</p> <p>Akkermans, J., Brenninkmeijer, V., & Schaufeli, W. B. (2021). Potential antecedents of emerging adults' career exploration behavior: A two-wave longitudinal study. <i>Journal of Vocational Behavior</i>, 128, 589-602. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.04.010</p>

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 15

American Academy of Sleep Medicine AASM (2014). International classification of sleep disorders and coding manual (3rd ed.) Westchester, IL: American Academy of Sleep Medicine. [International Classification of Sleep Disorders, Third Edition \(aasm.org\)](http://aasm.org)

Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales- 5ta edición (DSM-5) (5ta edición). Panamericana.

Asociación Colombiana de BPO (s.f). ¿Qué es el sector BPO?. BPRO. [¿Qué es el sector BPO? | BPro](#)

Atehortua Bedoya, M., & Bonilla Ruíz, M. L. (2021). Burnout y percepción de condiciones de salud en trabajadores de un hospital que atiende pacientes sospechosos o diagnosticados con Covid-19 [Tesis de especialización, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. [Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: Burnout y percepción de condiciones de salud en trabajadores de un hospital que atiende pacientes sospechosos o diagnosticados con Covid- 19. \(udea.edu.co\)](#)

Baquero, X. & Arroyave, M. (2021). *Síndrome de Burnout: ¿Es el género femenino más propenso a padecerlo?* [Tesis de especialización, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23680>

Banda Guzmán, J., Robles Francia, V. H., & Lussier, R. (2021). Validación del Maslach Burnout Inventory en estudiantes universitarios de El Bajío mexicano. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000200152&script=sci_arttext

Bergonzoli, G., Jaramillo-López, C., Delgado-Grijalba, D., Duque, F., Vivas, G., & Tinoco-Zapata, F. J. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Universidad y Salud*, 23(2), 120-128. [Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería \(scielo.org.co\)](https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0014-18012021000200015&script=sci_arttext)

Bolaños Reyes, N. & Rodríguez Blanco, N. (2016). Prevalencia del Síndrome de Burnout académico en el estudiantado de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 31, 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/448/44846315002.pdf>

Bosque, L., Larrosa, I., Espinoza, E., Calvo, N., Yanguas, P. & Fernandez, A. (2023). Síndrome de burnout. Artículo monográfico. *Revista Sanitaria de Investigación*, 4 (5). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8965463>

Bryman, A. (2016). Social research methods (5ta edición). Oxford university press. [Social Research Methods - Alan Bryman - Google Libros](#)

Burgess, K. J., & Connel, J. (2006). Developments in the Call Centre Industry (1ra Edición). Taylor & Francis Limited. [Developments in the Call Centre Industry | Analysis, Changes and Chall \(taylorfrancis.com\)](#)

Buttazzoni, M. & Casadey, G. (2018) Influencia de la calidad del sueño y el estrés académico de estudiantes universitarios [Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio institucional UCA. [Influencia de la calidad del sueño y el estrés académico en el rendimiento académico de estudiantes universitarios | DSpace-CRIS @ UCA](#)

Buysse, D. J., Reynolds, C. F., Monk, T. H., Berman, S. R., & Kupfer, D. J. (1989). The Pittsburgh sleep quality index: A new instrument for psychiatric practice and research. *Psychiatry Research*, 28(2), 193-213. [https://doi.org/10.1016/0165-1781\(89\)90047-4](https://doi.org/10.1016/0165-1781(89)90047-4)

Campos Prieto, E. F. (2020). *Calidad de sueño y Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Belén de Trujillo, 2020* [Tesis de título profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. [Calidad de sueño y Síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Belén de Trujillo, 2020 \(ucv.edu.pe\)](#)

Carrillo, P., Ramírez, J. & Magaña K. (2013). Neurobiología del sueño y su importancia: antología para el estudiante universitario. *Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM*, 56(4), 1-15. [un134b.pdf \(medigraphic.com\)](#)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 15

Carrillo-Mora, P., Barajas-Martínez, K. G., Sánchez-Vázquez, I., & Rangel-Caballero, M. F. (2018). Trastornos del sueño: ¿qué son y cuáles son sus consecuencias?. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 61(1), 6-20. [Trastornos del sueño: ¿qué son y cuáles son sus consecuencias? | Rev. Fac. Med. UNAM;61\(1\): 6-20, ene.-feb. 2018. tab, graf | LILACS \(bvsalud.org\)](#)

Carvajal, M., Ibarra, L., Laines, M., Parrales, F., Rodríguez, R., Sarmiento, K., Tripul, M. & Valdivieso, D. (2019). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psico-social en personal que labora en una central de llamadas de emergencia, Ecuador-2018. *AVFT – Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica*, 38(1). [Identificación y evaluación de los factores de riesgo psico-social en personal que labora en una central de llamadas de emergencia, Ecuador-2018 | AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica \(ucv.ve\)](#)

Castellanos, N. (2022). Neurociencia del cuerpo: cómo el organismo esculpe el cerebro. Editorial Kairós. [Nazareth-Castellanos-Neurociencia-del-cuerpo.pdf \(espiritualidadpamplona-irunea.org\)](#)

Cortés Tascón, S., Ramírez Sánchez, C. R. & Sáchica Bautista J. F. (2022). *La noción de trabajo y la vida en los call centers* [Tesis de título profesional, Universidad Javeriana]. Repositorio institucional Javeriana. [attachment_0_Sofía-Cortés.-María-Ramírez.-JuanSáchica.-2022.pdf \(javeriana.edu.co\)](#)

Cuadrado, E., Taberner, C., Fajardo, C., Luque, B., Arenas, A., Moyano, M. & Castillo, R. (2021). Type D Personality Individuals: Exploring the Protective Role of Intrinsic Job Motivation in Burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 133-141. [231369562006.pdf \(redalyc.org\)](#)

Damián Alvarez, G. M., & Moncada Herrera, P. G. (2022). *Factores psicosociales y la percepción del desempeño laboral de teletrabajadores de un service de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL. [content \(usil.edu.pe\)](#)

Decreto 1072 de 2015. Por la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Mayo 26 de 2015. [d3c8b5a4-7135-47ee-bdb8-aaae36932c8e \(mintrabajo.gov.co\)](#)

Del Río Portilla, I. Y. (2006). Estrés y sueño. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 7(1), 15-20. [Nc61-03-sueño \(researchgate.net\)](#)


Díaz Gutiérrez, E. L. (2022). *Frecuencia de estrés laboral, calidad de sueño y obesidad de los médicos del Hospital Hipólito Unanue de Tacna de 2022* [Tesis de título profesional, Universidad privada de Tacna]. Repositorio universidad privada de Tacna. [https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2567](#)

Dietch, J., Taylor, D., Sethi, K., Kelly, K., Bramoweth, A. y Roane, B. (2016). Psychometric evaluation of the PSQI in U.S. college students. *Journal of Clinical Sleep Medicine*, 12(8), 1121-1129. [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4957190/](#)

Dominguez Z. & Valeriano G. (2024). *Condiciones laborales y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/8571/253T20240184_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Duarte Salamanca, M., Sanchez Carrillo, L. & Vargas Naranjo, L. (2023). *La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center* [Monografía Tecnológica, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio institucional. [La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center \(areandina.edu.co\)](#)

Erschens, R., Keifenheim, K., Herrmann, A., Loda, T., Schwille, J., Bugaj, T., Nikendei, C., Huhn, D., Zipfel, S. & Junne, F. (2018). Professional burnout among medical students:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 15

Systematic literature review and meta analysis. *Journal Medical Teacher*, 41(2), 172–183. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2018.1457213>

Fabara Orbe, M. K. (2017). Motivos de rotación de personal: un análisis de la relación entre calidad de sueño, motivación intrínseca y engagement en una empresa industrial [Tesis de título magister, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio digital institucional UEES. [MOTIVOS DE ROTACIÓN DE PERSONAL: UN ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SUEÑO, MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y ENGAGEMENT EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL | Semantic Scholar](#)

Farné, S. (2012). *La realidad del empleo en la industria de los call centers en Colombia* [Cuaderno de trabajo 13, Universidad Externado de Colombia]. Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Cuaderno13.pdf>

García Flores, D. E., Rengifo Arévalo, Z. Y. & Ramírez Vega, C. (2023). Síndrome burnout y miedo a infección del Covid 19 en trabajadores de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 16(1), 7 - 12. [Síndrome burnout y miedo a infección del Covid 19 en trabajadores de la Municipalidad de Moyobamba, San Martín | Revista Científica de Ciencias de la Salud \(upeu.edu.pe\)](#)

Golonka, K., Mojsa, J., Blukacz, M., Gawłowska, M. & Marek T. (2019). Occupational burnout and its overlapping effect with depression and anxiety. *International journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(2), 229-244. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30855601/>

Gonzales Lujan, J. A. & Solari Castillo, E. M. (2023). *Acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional. [Acoso laboral y síndrome de burnout en trabajadoras universitarias de Lima Metropolitana, 2022. \(ucv.edu.pe\)](#)

Guevara Arredondo, F. A. (2022). *Síndrome de Burnout y calidad del sueño en personal médico de centros de salud I-4 de la ciudad de Tacna, en el año 2022* [Tesis de título profesional, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional. [Guevara-Arredondo-Fabrizio.pdf \(upt.edu.pe\)](#)

Guevara Villacrés, M. S. (2023). *Calidad del sueño y su relación con el estrés laboral en los trabajadores* [Tesis de título profesional, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38037>


Gutiérrez Fernández, F. G. & Abásolo Chiroque, V. L. (2021). *SÍNDROME DE BURNOUT EN TELEOPERADORES SEGÚN JORNADA LABORAL EN UN CALL CENTER DE CHICLAYO*. [Tesis de título licenciatura, Universidad Señor de Sispan]. Repositorio digital institucional. [Síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un call center de Chiclayo \(uss.edu.pe\)](#)

Harker, J. Y. (2022). LOS CALL CENTER REDEFINEN LA IDEA DE PRECARIEDAD LABORAL. *La Silla Vacía*. ["Los call center redefinen la idea de precariedad laboral" - La Silla Vacía \(lasillavacia.com\)](#)

Hederich-Martínez, C. & Caballero-Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicología*, 9(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423545768002>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. [\(PDF\) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA | Darwin A. León-Figueroa - Academia.edu](#)

Hirshkowitz, M., Whiton, K., Albert, S. M., Alessi, C., Bruni, O., DonCarlos, L., Hazen, N., Herman, J., Adams Hillard, P. J., Katz, E. S., Kheirandish-Gozal, L., Neubauer, D. N., O'Donnell, A. E., Ohayon, M., Peever, J., Rawding, R., Sachdeva, R. C., Setters, B., Vitiello,

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 15

M. V., y Ware, J. C. (2015). National Sleep Foundation's updated sleep duration recommendations: Final report. *Sleep Health*, 1(4), 233-243. [National Sleep Foundation's sleep time duration recommendations: methodology and results summary - ScienceDirect](#)

Huaraya Huamani, H. U. & Zeballos Morón, V. A. (2024). *El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis EIRL de la ciudad de Arequipa en el año 2022* [Tesis de carrera profesional, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio UGCM. [El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022 \(ujcm.edu.pe\)](#)

Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia. (2019). Informe sobre los riesgos laborales en trabajos de call center. [Proyecto de Decreto.- Por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones](#)

Jiménes, E. & Junes, M. (2020). Correlación entre estrés y calidad del sueño. Estudiantes de Medicina de Ica, 2020 [Tesis profesional, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [Correlación entre estrés y calidad de sueño. Estudiantes de Medicina de Ica, 2020 \(ucv.edu.pe\)](#)

Jorquera Gutiérrez, R. & González Rodríguez, S. (2021). Bienestar psicológico y sentimiento de individuación laboral en trabajadores chilenos. *Revista de investigación psicológica*, 25, 25-36. [Bienestar psicológico y sentimiento de individuación laboral en trabajadores chilenos - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. Septiembre 6 de 2006. DO. 46383. [Ley 1090 de 2006 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](#)

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Octubre 17 de 2012. DO. 48587. [LEY 1581 DE 2012 \(suin-juriscal.gov.co\)](#)

Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Enero 21 de 2013. DO. 48680. [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY 1616 2013\] \(secretariasenado.gov.co\)](#)

Linares, G. & Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Revista de Atención Primaria*, 53(5). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>


Lopez, A. (2017). *El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. [Tesis doctoral, Universidad de Vigo, escuela internacional de doctoramiento]. Repositorio institucional daVigo. [síndrome burnout antecedentes consecuentes organizacionales sanidad gallega analia.pdf \(uvigo.es\)](#)

Loza, A., & Zambrano, H. (2020). The human resources department as an important asset in the development of a company. *E-IDEA Journal of Business*, 2(7), 1-12.

Luca, P. A., Sánchez, M. E., Pérez Olan, E. & Leija Salas, L. (2004). Medición integral de estrés crónico. *Revista Mexicana de ingeniería biomédica*, 25(1), 60-66. [Medición integral del estrés crónico | Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica \(rmib.com.mx\)](#)

Lulo, A. Y. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. ["Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017" \(ucv.edu.pe\)](#)

Martínez Cerrato, J. A. (2016). Neurofisiología del sueño. En A. A. Jerez Magaña & J. C. Lara Girón (Ed.), *Guías regionales de trastornos del sueño* (1ra Edición, pp. 11-21).

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 15

Grunenthal y HUMANA. [\(PDF\) Guías Regionales de Trastornos del Sueño \(researchgate.net\)](#)

Maslach C., (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. [\(PDF\)Comprendiendo el Burnout \(researchgate.net\)](#)

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. [\(PDF\) The Measurement of Experienced Burnout \(researchgate.net\)](#)

Mego Ortiz, L. K. (2020). *Riesgos ergonómicos relacionados con el desempeño laboral del personal de salud en dos servicios. Hospital Belén de Trujillo, 2019* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [Riesgos ergonómicos relacionados con el desempeño laboral del personal de salud en dos servicios. Hospital Belén de Trujillo, 2019 \(ucv.edu.pe\)](#)

Mejías, A. (2018). *Los turnos de enfermería y el síndrome de Burnout: Una revisión bibliográfica* [Tesis profesional, Universidad de La Laguna]. Repositorio Institucional. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9141/Los%20turnos%20de%20enfermeria%20y%20el%20sindrome%20de%20Burnout%20una%20revisi%20bibliografica.pdf;jsessionid=3F11C28402FA969805080429474194B2?sequence=1>

Michelle, C. T. J. (2023). *Síndrome de Burnout en el personal de áreas críticas, comportamiento, estrategias de afrontamiento, políticas Institucionales* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio PUCE. [Síndrome de Burnout en el personal de Áreas críticas, comportamiento, estrategias de afrontamiento, Políticas Institucionales \(puce.edu.ec\)](#)

Miranda-Nava, G. (2018). Trastornos del sueño. *Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), 68-78. [Trastornos del sueño | Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México \(uaemex.mx\)](#)


Moncca Rodríguez, A. M. (2020). Relación del grado de somnolencia, calidad de sueño y Síndrome de Burnout en internos de medicina que ingresan y egresan al internado del Hospital Goyeneche 2019-2020 [Tesis profesional, Universidad Nacional de San Agustín Arequipa]. Repositorio UNSA. [Relación del grado de somnolencia, calidad de sueño y Síndrome de Burnout en internos de medicina que ingresan y egresan al internado del Hospital Goyeneche 2019-2020. Arequipa \(unsa.edu.pe\)](#)

Montarcé, I. (2018). La fragilidad del taylorismo simbólico: entre el consentimiento y la transgresión al control afectivo en call centers. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 10(28), 11-22. [La fragilidad del taylorismo simbólico: entre el consentimiento y la transgresión al control afectivo en Call Centers \(redalyc.org\)](#)

Montero, E., Ochoa, M. & Segarra, A. (2014). *Alteraciones de la calidad del sueño y factores de riesgo asociados en trabajadores de la empresa Hidropaute de la Ciudad de Cuenca 2014* [Tesis de licenciado, Universidad Cuenca Ecuador]. Red de repositorios latinoamericanos. [Alteraciones de la calidad del sueño y factores de riesgo asociados en trabajadores de la empresa Hidropaute de la Ciudad de Cuenca 2014 \(uchile.cl\)](#)

Moriano J. & Valsania S. (2019). Burnout: Síndrome de estar quemado en el trabajo. En I. Perez (Ed.) *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales* (pp. 43-80). Sanz y Torres, S.L. [Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales - Juan Antonio Moriano León, Gabriela Topa Cantisano, Cristina García Ael - Google Libros](#)

Moreno, P., Muñoz, C., Pizarro, R., & Sergio, J. (2020). Efectos del ejercicio físico sobre la calidad del sueño, insomnio y somnolencia diurna en personas mayores. Revisión de la literatura. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 55(1), 42-49. [Efectos del ejercicio físico sobre la calidad del sueño, insomnio y somnolencia diurna en personas mayores. Revisión de la literatura - ScienceDirect](#)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 15

O'Connor, C. & McNicholas, F. (2020). Experiencias vividas de cambios diagnósticos en contextos de salud mental infantil y adolescente: un estudio cualitativo de entrevistas con jóvenes y padres. *Revista de psicología infantil anormal*, 48, 979-993. [Lived Experiences of Diagnostic Shifts in Child and Adolescent Mental Health Contexts: a Qualitative Interview Study with Young People and Parents | Research on Child and Adolescent Psychopathology \(springer.com\)](#)

Ohayon, M., Wickwire, E. M., Hirshkowitz, M., Albert, S. M., Avidan, A., Daly, F. J., Dauvilliers, Y., Ferri, R., Fung, C., Gozal, D., Hazen, N., Krystal, A., Lichstein, K., Mallampalli, M., Plazzi, G., Rawding, R., Scheer, F. A., Somers, V., y Vitiello, M. V. (2017). National Sleep Foundation's sleep quality recommendations: First report. *Sleep Health*, 3(1), 6-19. <https://doi.org/10.1016/j.sleh.2016.11.006>

Olivares V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. [Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout \(scielo.cl\)](#)

Organización Mundial de la Salud, (2022). *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud - Internacional. [La salud mental en el trabajo \(who.int\)](#)

Orna Colcha, F. L. (2024). *Calidad de sueño y síndrome de burnout en servidores de la Policía Nacional del Ecuador* [Tesis de carrera profesional, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. [Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Calidad de sueño y síndrome de burnout en servidores de la Policía Nacional del Ecuador \(uta.edu.ec\)](#)

Ortega-Sotamba, M. E., Andrade-Campoverde, D. P., & Ortiz-Gonzalez, R. A. (2024). Incidencia del síndrome de burnout en el personal de la clínica Córporo-Cuenca periodo 2023. *MQRInvestigar*, 8(1), 3941-3959. [Incidencia del síndrome de burnout en el personal de la clínica Córporo - Cuenca periodo 2023 | MQRInvestigar \(investigarmqr.com\)](#)

Papadopoulos, S. (2022). Lifestyle Factors and Cardiovascular Risk in Young Adults: A Cross-Sectional Study. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 37(3), 315-322.

Papalia, D., & Martorell, G. (2016). *Desarrollo Humano* (13 ed.) McGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Paredes Niz, A. P. (2020). *Factores que intervienen en ausentismo y rotación del personal que labora en Call Centers de Barranquilla* [Trabajo de doctorado, Corporación Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:BdbSsUgWFmYJ:scholar.google.com/+Paredes+Niz,+A.+\(2020\)&hl=es&as_sdt=0.5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:BdbSsUgWFmYJ:scholar.google.com/+Paredes+Niz,+A.+(2020)&hl=es&as_sdt=0.5)

Piedra, N. (2020). El trabajo en los call centers: la corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas*, 10(1), 103-137. [El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral \(scielo.sa.cr\)](#)

Porrás-Parral, F. E., del Rocío Guzmán-Benavente, M., Barragán-Ledesma, L. E., Quintanar-Escorza, M. A., Linares-Olivas, O. L., & Garza-Barragán, L. S. (2024). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicología y Salud*, 34(1), 93-101. [Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas | Psicología y Salud \(uv.mx\)](#)

Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *POLIS. Revista latinoamericana*, (30). [Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral \(openedition.org\)](#)

Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M. & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1-sm.pdf>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (8va Edición). Prentice Hall. [Comportamiento organizacional, 8va Edición – Stephen P. Robbins.pdf - Google Drive](#)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 15

Rodenstein D (2009). Sleep apnea: traffic and occupational accidents- individual risks, socioeconomic and legal implications. *Respiration*, 78(3), 241-248. [Sleep Apnea: Traffic and Occupational Accidents – Individual Risks, Socioeconomic and Legal Implications | Respiration | Karger Publishers](#)

Rodríguez Avila, M., & Cardoza Izuiza, F. T. (2023). *Engagement y Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa tercerizadora de productos financieros*. [Tesis de carrera profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. [Engagement y Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa tercerizadora de productos financieros \(urp.edu.pe\)](#)

Rojas, M. & Taipe, I. (2019). Calidad de sueño y factores asociados en internos rotativos de la carrera de Medicina de la Universidad de Cuenca 2019. *Semantic Scholar*. [\[PDF\] Calidad de sueño y factores asociados en internos rotativos de la carrera de Medicina de la Universidad de Cuenca 2019 | Semantic Scholar](#)

Royuela Rico, A., & Macías Jimenez, A., (2014). Propiedades clinimétricas de la versión castellana del cuestionario de pittsburgh. *Vigilia-Sueño*, 9(2), 81-94. [Propiedades-clinimetricas-de-la-version-castellana-del-cuestionario-de-Pittsburgh.pdf \(researchgate.net\)](#)

Saborío L. & Hidalgo L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32 (1). [art14v32n1.pdf \(binasss.sa.cr\)](#)

Sáenz Yáñez, M., & Ugalde Vicuña, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. *Scielo*, 11(4), 193-199. [RUS V11 #4 \(JULIO\).indd \(sld.cu\)](#)

Salazar Castellanos, D. (2022). Call center atraen talento en Colombia con su propio salario mínimo ante depreciación. Bloomberg Línea. [Call center atraen talento en Colombia con su propio salario mínimo ante depreciación \(bloomberglinea.com\)](#)

Santaella, L. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 91-110. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000300091&lang=es](#)

Satchimo, A., Nieves, Z. & Grau, R.(2013) Factores de riesgo y vulnerabilidad al estrés en universitarios. *Psicogente* 16(29), 143-154. [redalyc.org/pdf/4975/497552362012.pdf](#)

Sierra, J. C., Jiménez-Navarro, C., y Martín-Ortiz, J. D. (2002). Calidad del sueño en estudiantes universitarios: Importancia de la higiene del sueño. *Salud Mental*, 25(6), 35-43. [Calidad del sueño en estudiantes universitarios: importancia de la higiene del sueño \(medigraphic.com\)](#)


Tavella, G., Hadzi, D. & Parker, G. (2021). Burnout: Redefining its key symptoms. *Psychiatry Research*, 302. [Burnout: Redefining its key symptoms - ScienceDirect](#)

Tavera, M. M. & Tavera, J. C. (2024). SÍNDROME DE BURNOUT RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SUEÑO EN BIÓLOGOS QUE LABORAN EN EL ÁREA COVID. *Revista Científica Andina*, 3(2), 245-256. [49-libre.pdf \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](#)

Tellez, A., Villegas, D., Juárez, D., Segura, L. G., & Fuentes, L. (2015). Trastornos y calidad de sueño en trabajadores industriales de turno rotatorio y turno fijo diurno. *Universitas Psychologica*, 14(2), 711-722. [24. Tellez Lopez.indd \(scielo.org.co\)](#)

Thomson, P. & Jaque, S. (2017). Health concerns and burnout. *Journal Creativity and the Performing Artist. Academic press*, 1, 347-370. [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128040515000202](#)

Torres, M., Hernández, O., Contreras, M., Pérez, I., & Hernández, C. (2023). Síndrome de Burnout y Calidad del Sueño en Médicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 5411-5421. [Síndrome de Burnout y Calidad del Sueño en Médicos | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar](#)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 10 de 15

Tortora, G. (2016). *Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial en Call Centers*. [Tesis de título profesional, Universidad de la República Uruguay]. Repositorio Colibri. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/10099/1/T%20c3%b3rtora%20%20Guillermo.pdf>

Tostado Villarejo, M. (2017). Estudio de la influencia de los turnos de trabajos en el agotamiento, la satisfacción laboral, el desempeño y las conductas contraproductivas, en el personal de enfermería de un Hospital [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio Institucional. [Estudio de la influencia de los turnos de trabajos en el agotamiento, la satisfacción laboral, el desempeño y las conductas contraproductivas, en el personal de enfermería de un Hospital \(upv.es\)](http://upv.es)

Valero, C. (2024). *Frecuencia del Síndrome de Burnout y su Asociación con las Características Sociolaborales en Internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinosa y Hospital Goyeneche de Arequipa, 2023* [Tesis de título profesional, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de tesis UCSM. [content \(ucsm.edu.pe\)](http://ucsm.edu.pe)

Vargas Barrantes, G. (2015). *Representaciones sociales en torno al trabajo: procesos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad en las y los trabajadores de call center en Costa Rica* [Tesis de Grado de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio institucional. <https://repo.sibdi.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/2285/1/38682.pdf>


Vilchez-Cornejo, J., Quiñones-Laveriano, D., Failoc-Rojas, V., Acevedo-Villar, T., Larico-Calla, G., Mucching-Toscano, S., Torres-Roman, J. S., Aquino-Núñez, P. T., Córdova de la Cruz, J., Huerta-Rosario, A., Espinoza-Amaya, J. J., Palacios-Vargas, L. A. & Díaz-Vélez, C. (2016). Salud mental y calidad de sueño en estudiantes de ocho facultades de medicina humana del Perú. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 54(4), 272-281. [Salud mental y calidad de sueño en estudiantes de ocho facultades de medicina humana del Perú \(scielo.cl\)](http://scielo.cl)

Wood, B., Rea, M., Plitnick, B. & Figueiro, M. (2013). Light level and duration of exposure determine the impact of self-luminous tablets on melatonin suppression. *Appl Ergon*, 44(2), 237-40. [Light level and duration of exposure determine the impact of self-luminous tablets on melatonin suppression - PubMed \(nih.gov\)](http://pubmed.nih.gov)

Xiong, P., Spira, A. & Hall, B. (2020). Psychometric and structural validity of the Pittsburgh Sleep Quality Index among Filipino domestic workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(14), 1-17. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/14/5219/html>

Zambrano Toala, J. R. (2019). Síndrome de burnout en médicos residentes. *Revista San Gregorio*, (33), 102-113. [Síndrome de Burnout en Médicos Residentes \(senescyt.gob.ec\)](http://senescyt.gob.ec)

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 11 de 15

El Burnout y la calidad del sueño pueden afectar el desempeño diario de los agentes call center y tener consecuencias desfavorables en cuanto a su salud física y mental. Esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el Burnout y la calidad del sueño en un grupo de trabajadores de call center entre 20 a 25 años de Bogotá que laboran en horario de madrugada. La muestra está compuesta por 30 agentes que cumplieron con los criterios de inclusión y respondieron el cuestionario completo. Se utilizó un instrumento de recolección de datos que incluye el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson para el estudio del síndrome de Burnout, y el Pittsburgh Sleep Quality Index Questionnaire (PSQI), diseñado por Buysse et al. para la calidad del sueño. Se encontró que sólo el 10% de la muestra presentó un nivel alto en cuanto a indicios de Burnout, el puntaje estuvo por encima de 88. En cuanto a la calidad del sueño, 6 agentes (20%) presentaron buena calidad del sueño, mientras que 24 agentes (80%) presentaron mala calidad del sueño. Se pudo observar un p-valor=0.389 lo cual nos indica que no existe relación estadísticamente significativa entre burnout y calidad del sueño.

Abstract

Burnout and sleep quality can affect the daily performance of call center agents and have unfavorable consequences in terms of their physical and mental health. This research aimed to determine if there is a relationship between Burnout and sleep quality in a group of call center workers between 20 and 25 years old from Bogotá who work in the early morning hours. The sample is made up of 30 agents who met the inclusion criteria and answered the complete questionnaire. A data collection instrument was used that includes the Maslach Burnout Inventory (MBI) developed by Maslach and Jackson for the study of Burnout syndrome, and the Pittsburgh Sleep Quality Index Questionnaire (PSQI), designed by Buysse et al. for sleep quality. It was found that only 10% of the sample presented a high level of signs of Burnout, the score was above 88; 87% presented a medium grade, with scores between 44 and 87; and 3% a low level with less than 43 points. Regarding sleep quality, 6 agents (20%) presented good sleep quality, with scores between 0 and 5 globally; while 24 agents (80%) presented poor sleep quality. As a result, the mean and median had 9 points and 8 for the mode. It was evident that there is no correlation between both variables (p-value=0.389) and no relationship was found between the sleep quality index and the emotional exhaustion dimension (p-value=0.718), the depersonalization dimension (p-value=0.637) and the personal achievement dimension (p-value=0.478). Conclusion: There is no statistically significant relationship between burnout and sleep quality.


AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 12 de 15

la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14 PAGINA: 13 de 15

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO _X_.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación

 UDECA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 14 de 15

pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:


Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

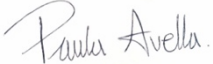

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 15 de 15

que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.RelaciónentreBurnoutyCalidaddeSueño enunGrupodeAgentesCallCenterdeBogotá.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Avella Moreno Paula Daniela	
Ospina Navarro Andrés Felipe	
Suárez Hernández Brandon Duvan	Brandon Suarez

21.1-51-20.