

**The impact of remote work on employee engagement: Assessing the influence
of managerial support, work-life balance, and technological accessibility in a
remote environment**

Student of MBA: Veronika Kargina

*“The master’s thesis is submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology
and Education in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Business
Administration.”*

Faculty of Business, Technology, and Education

Thesis Supervisor: Salome Danelia, Professor at Ilia State University

Ilia State University

Tbilisi, 2025

Declaration

'As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.'

Veronika Kargina

June 6, 2025

Abstract

The thesis investigated the impact of remote work on employee engagement by identifying the specific factors from reviewing academic sources and evaluating the significance of each of these factors in a remote work setting. The primary question of the study was: Which of the mediating factors—managerial support, work-life balance, or technological accessibility—has the most significant influence on employee engagement in a remote work setting? The study is grounded on theoretical frameworks such as the Job Demands–Resources (JD-R) model, supported by Kahn’s psychological conditions theory, and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES). For research purposes, a mixed-methods approach was implemented to achieve a comprehensive understanding of the relationship between remote work and employee engagement. Within the quantitative approach, an online survey based on Gallup’s 12-question adaptation to the remote work context was conducted, yielding a total of 230 valid responses. As for the qualitative method, two human resource specialists were interviewed from two different industries: the audit company and the customer support company. Responses obtained from the quantitative method were analyzed using multiple linear regression to determine the impact of three mediating factors: managerial support, technological accessibility, and work-life balance, on employee engagement. The regression analysis revealed that all three factors are statistically significant and have a positive effect on employee engagement; however, technological accessibility turned out to be the most impactful. This finding was supported by semi-structured interviews, which highlighted the challenges and strategies employed by companies to maintain engagement levels in the remote model. As a result, the hypothesis that technological accessibility has the most significant effect on employee engagement in remote settings was accepted, while the rest were rejected, meaning that access to reliable tools is the most crucial factor in maintaining employee engagement while working in a non-traditional environment.

Key Words: Remote work, employee engagement, managerial support, work-life balance, technological accessibility, JD-R Model, mixed-methods research

აბსტრაქტი

ნაშრომში შესწავლილი იყო დისტანციური მუშაობის გავლენა თანამშრომლების ჩართულობაზე აკადემიური წყაროებიდან კონკრეტული ფაქტორების იდენტიფიცირებისა და დისტანციური მუშაობის პირობებში თითოეული ამ ფაქტორის მნიშვნელობის შეფასების გზით. კვლევის ძირითადი კითხვა იყო: რომელ შუამავალ ფაქტორს - მენეჯერულ მხარდაჭერას, სამუშაო და პირადი ცხოვრების ბალანსს ან ტექნოლოგიურ ხელმისაწვდომობას - აქვს ყველაზე დიდი გავლენა თანამშრომლების ჩართულობაზე დისტანციურ მუშაობაში? კვლევა ეფუძნება ისეთ თეორიულ ჩარჩოებს, როგორიცაა სამუშაო მოთხოვნებისა და რესურსების (JD-R) მოდელი, რომელსაც კანის ფსიქოლოგიური პირობების თეორია უჭერს მხარს, და უტრექტის სამუშაო ჩართულობის შკალას (UWES). კვლევის მიზნებისთვის, დისტანციურ მუშაობასა და თანამშრომლების ჩართულობას შორის ურთიერთობის ყოვლისმომცველი გაგების მისაღწევად გამოყენებული იქნა შერეული მეთოდების მიდგომა. რაოდენობრივი მიდგომის ფარგლებში ჩატარდა ონლაინ გამოკითხვა, რომელიც დაფუძნებული იყო Gallup-ის 12 კითხვაზე, რომელიც მორგებული იყო დისტანციურ მუშაობას. გამოკითხვამ ჯამში 230 ვალიდური პასუხი გამოიღო. რაც შეეხება თვისებრივ მეთოდს, გამოიკითხა ორი ადამიანური რესურსების სპეციალისტი ორი სხვადასხვა ინდუსტრიიდან: აუდიტის კომპანია და მომხმარებელთა მხარდაჭერის კომპანია. რაოდენობრივი მეთოდით მიღებული პასუხები გაანალიზდა მრავლობითი წრფივი რეგრესიის გამოყენებით, რათა დადგინდეს სამი შუამავალი ფაქტორის გავლენა თანამშრომლების ჩართულობაზე: მენეჯერული მხარდაჭერა, ტექნოლოგიური ხელმისაწვდომობა და სამუშაო და პირადი ცხოვრების ბალანსი. რეგრესიულმა ანალიზმა აჩვენა, რომ სამივე ფაქტორი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია და დადებითად მოქმედებს თანამშრომლების ჩართულობაზე, თუმცა, ტექნოლოგიური ხელმისაწვდომობა ყველაზე გავლენიანი აღმოჩნდა. ეს დასკვნა დადასტურდა ნახევრად სტრუქტურირებული ინტერვიუებით, რომლებმაც გამოიკვლია კომპანიების მიერ დისტანციურ მოდელში ჩართულობის დონის შენარჩუნებისას არსებული გამოწვევები და გამოყენებული სტრატეგიები. შედეგად, ჰიპოთეზა, რომ ტექნოლოგიურ ხელმისაწვდომობას ყველაზე

მნიშვნელოვანი გავლენა აქვს თანამშრომლების ჩართულობაზე დისტანციურ გარემოში, მიღებული იქნა, ხოლო დანარჩენი უარყოფილი იქნა, რაც ნიშნავს, რომ საიმედო ტექნოლოგიებზე წვდომა ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორია თანამშრომლების ჩართულობის შესანარჩუნებლად არატრადიციულ გარემოში მუშაობისას.

საკვანძო სიტყვები: დისტანციური მუშაობა, თანამშრომლების ჩართულობა, მენეჯერული მხარდაჭერა, სამუშაო და პირადი ცხოვრების ბალანსი, ტექნოლოგიური ხელმისაწვდომობა, JD-R მოდელი, შერეული მეთოდების კვლევა