

UNIVERSIDAD ESAN



Las condiciones del teletrabajo en el *work engagement* y el rol moderador de la autoeficacia

Trabajo de investigación presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magister en Organización y Dirección de Personas por:

Jorge Hibar Alfaro Goicochea

Luis Edson Hoyos Ortiz

Rosa Elizabeth Villacorta Llanos

**Programa de la Maestría en Organización y Dirección de Personas
MAODP 2020-1**

Lima, 27 de setiembre del 2023

Las condiciones del teletrabajo en el work engagement y el rol moderador de la autoeficacia

INFORME DE ORIGINALIDAD



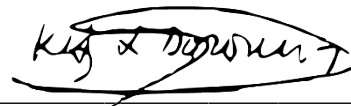
FUENTES PRIMARIAS

1	www.scielo.org.co Fuente de Internet	4%
2	revistacaribenadepsicologia.com Fuente de Internet	2%

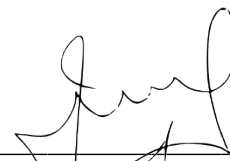
Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 2%

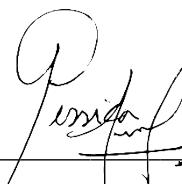
Este trabajo de investigación denominado Las **condiciones del teletrabajo en el *work engagement*** y el rol moderador de la autoeficacia ha sido aprobado



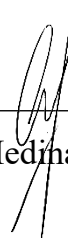
Kety Jauregui Machuca (Jurado)



Enrique Louffat Olivares (Jurado)



Jessica Alzamora Ruiz (Asesor)



Carlos Alberto Guerrero Medina (Asesor)

Universidad ESAN

2023

A Dios por las bendiciones que nos otorga cada día y por la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados.

A los colaboradores de la empresa, sin cuya significativa e invaluable participación, esta investigación no hubiese sido posible.

Jorge Hibar Alfaro Goicochea

Bachiller en Ciencias Militares por la Escuela Militar de Chorrillos y Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones por la UNFV. Experiencia en administración de recursos humanos y logísticos y en la organización y gestión de equipos multidisciplinarios. Conocimientos de inglés y dominio de tecnologías de información y comunicaciones. Aspiración de desarrollo profesional en gerencia de recursos humanos.

FORMACIÓN

2020 - 2023 Universidad ESAN

Magíster en Organización y Dirección de Personas

2002 - 2006 Universidad Nacional Federico Villarreal - UNFV

Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones.

2001 - 2005 Escuela Militar de Chorrillos - EMCH

Bachiller en Ciencia Militares.

EXPERIENCIA

2001 - 2023	EJÉRCITO DEL PERÚ Institución del Estado. Organismo del Estado con encargada de la defensa nacional, participar en el desarrollo económico y social, control del orden interno y acciones de defensa civil, en beneficio de los intereses del estado.
2022	Escuela Superior de Guerra. Alumno de la XI Maestría de Ciencia Militares.
2021	Comando de Personal del Ejército. Departamento de Administración de personal Subalterno. Responsable del planeamiento y ejecución de procesos de recursos humanos de personal militar subalterno referentes a ascensos, cambios de empleo y capacitación. Organizar y gestionar equipo de doce personas en base a procesos. Supervisar procesos de gestión de recursos humanos Asesorar a la Dirección en la toma de decisiones para el empleo de los recursos Controlar y supervisar las actividades administrativas y de seguridad.

2020	<p>Jefe del Departamento Administrativo. Responsable de la gestión y administración de recursos logísticos y humanos, así como la gestión de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Organizar y gestionar equipo de siete personas en base a procesos.</p> <p>Gestionar recursos humanos y logísticos.</p> <p>Controlar y supervisar las actividades logísticas, administrativas y de seguridad.</p>
2017 - 2019	<p>Jefe de la sección logística e informática. Responsable de la gestión y administración de recursos logísticos e informáticos, así como elaborar e análisis estadístico de los procesos.</p> <p>Organizar y gestionar equipo de diez personas en base a procesos.</p> <p>Gestionar y administrar los recursos logísticos e informáticos.</p> <p>Controlar y supervisar las actividades logísticas, administrativas y de seguridad</p>
2016 - 2015	<p>Jefe de sección planes y operaciones. Responsable de la planificación, ejecución y evaluación de planes y operaciones de recopilación de información.</p> <p>Organizar y gestionar equipo de quince personas.</p> <p>Planificar y supervisar actividades de búsqueda de información</p>
Jul. 2014 - Dic 2014	<p>ONU - Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en Haití. Jefe de Inteligencia y pelotones. Responsable organizar y entrenar al personal integrantes de pelotones para operaciones de paz; proporcionar información e inteligencia para la toma decisiones.</p>
Ene 2014 - Jun 2014	<p>Jefe de sección planes y operaciones. Responsable de la planificación, ejecución y evaluación de planes y operaciones de recopilación de información.</p> <p>Organizar y gestionar equipo de quince personas.</p> <p>Planificar y supervisar actividades de búsqueda de información</p>
2013	<p>Jefe de sección inteligencia. Responsable de la administración y operación de sistemas aéreos no tripulados, así como la obtención de imágenes para la toma de decisiones.</p>

2012	Coordinador de la sección planes. Encargado de coordinar, controlar y verificar actividades relacionadas a la ejecución de planes de búsqueda de información
2010 - 2011	Jefe de Sección Inteligencia. Responsable de obtener información a través de imágenes aéreas, organizar y controlar los recursos humanos para operaciones a través de la gestión de equipo de ocho personas.
2008 -2009	Jefe de Sección de Telemática y Oficial de Seguridad. Responsable de administrar recursos informáticos y gestionar los riesgos de seguridad

CURSOS Y SEMINARIOS

Gestión de Recursos Humanos E Innovación (2022 - ESC Clermont Business School, Clermont-Ferrand, Francia)

Programa Avanzado del Ejército (2016 - Ejército del Perú).

Sistema Aéreos No tripulados (2013 - Elbit System - Israel).

Curso de Comando y Estado Mayor (2012 - Directorate of Military Training and Cooperation - Canadá).

Programa Básico de Inteligencia (2012 - Ejército del Perú).

Sistema Aéreos No tripulados (2010 - Aeronautics Defence System - Israel).

Programa de Operaciones Especiales (2007 - Ejército del Perú)

Curso Seguridad de Comunicaciones (2006 - INICTEL).

Luis Edson Hoyos Ortiz

Licenciado en Psicología de la USMP. Experiencia liderando diversos procesos de recursos humanos, en reconocidas empresas del sector privado. Conocimientos de inglés y dominio de las herramientas computacionales. Aspiración de desarrollo profesional en dirección de recursos humanos.

FORMACIÓN

2020 - 2023 Universidad ESAN

Magíster en Organización y Dirección de Personas

2009 - 2015 Universidad de San Martín de Porres – USMP

Licenciado en Psicología

EXPERIENCIA

2018 - 2023	ARCA CONTINENTAL LINDLEY Tercer embotellador más grande de The Coca-Cola Company a nivel mundial. Empresa líder en el sector con más de 12000 trabajadores en el sistema Coca Cola a nivel nacional.
Ene. 2020- Actualidad	Business Partner – Región Centro Oriente. Responsable de Gestionar monitorear y asegurar los diversos procesos de capital humano (Selección, Capacitación, Desempeño, Inducción, nóminas, contratos, altas y ceses) en la compañía y socios estratégicos, de acuerdo con los lineamientos establecidos para garantizar eficiencia en el negocio. Coordinar y ejecutar los procesos de capital humano como R&S, onboarding, desempeño (talent Management Review, 9box) y plan de sucesión con el fin de asegurar la operatividad del negocio. Ejecutar los proyectos de RRHH para la Dirección en Gestión del cambio, Desempeño, Clima Laboral, Comunicación, Beneficios, Estructuras, etc. Con el fin de impactar en las necesidades específicas. Realizar auditorías periódicas de sobre los procedimientos y políticas de CH a los equipos de HR de acuerdo con los objetivos establecidos por la dirección.

	Trainer Training Within Industry (TWI) metodología de estandarización mejora y solución de problemas en el trabajo en plantas industrial, logística y comercial.
Oct. 2018- Dic. 2019	Analista de Capital Humano – Logística. Responsable de ejecutar y monitorear el cumplimiento de políticas, procesos y programas en relación con R&S, Onboarding, capacitaciones (E-learning y presencial). Liderar el Plan anual de capacitaciones e inducciones de los centros de distribución nacional de la compañía. Coordinar y ejecutar la gestión de tiempos en ERP SAP.
2016- 2018	AIDISA PERÚ Empresa multinacional de logística y comercialización de consumo masivo (Mondelez, Pepsico, entre otros).
Mar. 2016- Mar. 2017	Generalista de Recursos Humanos. Responsable de Coordinar, ejecutar y controlar procesos de recursos humanos (reclutamiento, selección, contratación, desarrollo organizacional, HHEE, absentismo, legislación laboral, entre otros) Representar a la empresa ante el Sunafil cuando sea necesario. Detectar necesidades formativas y de desarrollo de todos los empleados de la compañía e incorporar a los mejores colaboradores en listado high potential Implementar, proponer y reportar directamente al gerente de recursos humanos y gerencia general.
Abr. 2017- Ago. 2018	Analista de Selección y Desarrollo. Responsable de liderar los procesos de R&S, capacitación y entrenamiento a nivel nacional Dominio de entrevistas por competencias, modelo STAR, assessment center, entre otros. Gestionar plan de capacitaciones por área en coordinación con las jefaturas Responsable de realizar la inducción general a los nuevos colaboradores Coordinar y gestionar relaciones con externas con institutos y universidades. Evaluación de clima laboral

2015	<p>GRUPO PERÚ ALFA</p> <p>Empresa industrial dedicada a la elaboración de productos plásticos y empaques flexibles; cuenta con más de 2000 colaboradores.</p>
Nov. 2015- Feb. 2016	<p>Asistente de desarrollo Humano. Responsable de ejecutar los procesos de reclutamiento y selección de las distintas plantas de la compañía.</p> <p>Proponer nuevas y mejores fuentes de reclutamiento.</p> <p>Ejecutar entrevistas bajo modelos de competencias y búsquedas a través de Headhunting</p> <p>Ejecutar publicaciones en distintas bolsas de trabajo (incluido ferias en universidades e institutos)</p> <p>Aplicar, corregir e interpretar múltiples pruebas psicolaborales.</p> <p>Apoyar en el proceso de elaboración y aplicación de la evaluación de clima organizacional.</p> <p>Responsable de la inducción de nuevos colaboradores.</p>

CURSOS Y SEMINARIOS

Gestión de Recursos Humanos E Innovación (2022 - ESC Clermont Business School, Clermont-Ferrand, Francia)

Coaching Ejecutivo (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC, Lima – Perú)

Rosa Elizabeth Villacorta Llanos

Magíster en Organización y Dirección de Personas en ESAN. Con más de 10 años de experiencia en gestión de recursos humanos en diversos sectores empresariales en multinacionales de primer nivel. Gestión dirigida a implementar y optimizar procesos de HR y a transformar la cultura organizacional alineándolos a la estrategia y a las necesidades del negocio, generando valor agregado a la compañía.

FORMACIÓN

2020 - 2023 Universidad ESAN

Magíster en Organización y Dirección de Personas

2015 - Universidad del Pacífico – UP

Diplomado en Recursos Humanos

2005 - 2012 Universidad Privada del Norte - UPN

Bachiller en Administración de Empresas

EXPERIENCIA

2019 - 2023	UNILABS Empresa de soporte al diagnóstico médico integral líder en Europa, con más de 30 años de experiencia y con sede en Perú desde el 2014. Ventas alrededor de S/. 160MM en el mercado peruano.
Ener 2022 – Jul 2023	People & Culture Manager. Gestión integral de los procesos de HR, liderando los proyectos de transformación y gestión del cambio. Líder para Perú del proyecto global de implementación de la nueva plataforma de HR, estandarizando los procesos locales a los del corporativo. Nombrada Care Big Mentor para Perú, programa de cultura a nivel global. Implementación en los procesos de organización y compensaciones, estandarizando nomenclaturas de puesto y estructura salariales.

<p>May 2019 – Dic 2022</p>	<p>People & Culture Development Manager. Líder del área de desarrollo organizacional.</p> <p>Líder de la gestión del cambio en la adquisición de la empresa CIMEDIC, integrando las diferentes áreas y estandarizando procesos a los 8 meses de la adquisición.</p> <p>Mejora en el engagement de 85% a 89% percepción favorable, al implementar y gestionar exitosamente los programas de cultura y clima.</p> <p>Mejora del tiempo en la atracción y captación del talento mediante estrategias en el mercado objetivo en época de pandemia - covid19.</p>
<p>2017 - 2019</p>	<p>URBANO EXPRESS</p> <p>Empresa logística de última milla con presencia en Ecuador, Chile, Argentina y Perú con alrededor de 300 empleados en Perú.</p>
<p>Oct 2017 – May 2019</p>	<p>Sub Gerente de Gestión Humana - Perú 2017 - 2019</p> <p>Transformar la gestión de HR a un nivel estratégico en línea con las metas de crecimiento de la empresa. Supervisaba a 8 personas y reportaba al Gerente General de Perú.</p> <p>Implementación de todos los procesos y políticas de HR en Perú, alineándonos a las buenas prácticas a nivel regional.</p> <p>Reducción del 5% al 2.5% de rotación en los puestos operativos críticos, implementando nuevas estrategias de reclutamiento y selección.</p> <p>Implementación del Programa de Beneficios al colaborador y canales de comunicación interna, reduciendo el índice de rotación del personal operativo.</p>
<p>2016 - 2015</p>	<p>RESTAURANTES PERUANOS</p> <p>Empresa nacional del rubro de restaurantes con presencia en el norte del país, con alrededor de 300 empleados.</p>
<p>Set 2016 – Agost 2017</p>	<p>Jefe de Gestión Humana. Líder de todos los procesos de HR, supervisaba a 4 personas y reportaba al Gerente General.</p> <p>Reorganización del área de administración de personal, disminuyendo el riesgo de desnaturalización de contratos, pago por sobretiempo e indemnización vacacional.</p>

	Implementación en la nueva estructura organizacional, perfiles de puesto y estructuras salariales basada en metodología HayGroup, optimizando los procesos del área.
2013 - 2016	RANSA COMERCIAL Operador logístico líder en el Perú con más de 80 años, presencia en 7 países entre Sudamérica y Centroamérica y con más de 7000 empleados.
Jul 2015 – Agost 2016	HR Business Partner – Logística Perú. Líder a nivel nacional de todos los procesos de HR del área de Operaciones Logísticas. Supervisaba a 28 personas y reportaba al Gerente de HR en Perú. Estandarización en los procesos de HR a nivel nacional, disminuyendo las contingencias laborales. Mejora en los tiempos de respuesta en los procesos de selección de 30 a 15 días para posiciones operativas, implementando nuevas estrategias de reclutamiento y selección.
Oct 2013 – Jun 2015	Generalista de HR. Encargada de coordinar y realizar la gestión de HR en la unidad de negocio asignada. supervisaba a 3 personas y reportaba al Sub Gerente de Relaciones Laborales.

CURSOS Y SEMINARIOS

Certificación Compensación Total (2023 - Mercer, Lima, Perú)

Gestión de Recursos Humanos E Innovación (2022 - ESC Clermont Business School, Clermont-Ferrand, Francia)

Effective Organizational Communication (2022 - Harvard División of Continuing Education, Boston, EE.UU.)

Liderando el Cambio en las Organizaciones (2020 - Universidad del Pacífico, Lima, Perú)

Programa Intensivo en Compensaciones (2016 - Korn Ferry / Hay Group, Lima, Perú)

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Problema de investigación	4
1.3. Propósito de investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4.1. Pregunta general	4
1.4.2. Preguntas específicas	5
1.5. Justificación	5
1.6. Alcance y limitaciones del estudio.....	5
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Teletrabajo	7
2.1.1. Definición	7
2.1.2. Implicancias teóricas del teletrabajo.....	7
2.1.3. Dimensiones del teletrabajo.....	9
2.2. <i>Work engagement</i>	13
2.2.1. Definición.....	133
2.2.2. Implicancias teóricas del <i>work engagement</i>	14
2.2.3. Dimensiones del <i>work engagement</i>	16
2.3. Autoeficacia	17
2.3.1. Definición.....	17
2.3.2. Implicancias teóricas de la autoeficacia	18
2.3.3. Dimensiones de la autoeficacia	23
2.4. Modelo teórico de investigación	24
2.4.1. Hipótesis.....	25

CAPÍTULO 3: DISEÑO Y MÉTODOS.....	28
3.1. Diseño de la investigación	28
3.2. Población y muestreo	28
3.3. Recopilación de datos	28
3.4. Procesamiento de datos.....	29
3.5. Instrumentos.....	29
3.5.1. Escala de Teletrabajo.....	29
3.5.2. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9).....	31
3.5.3. Work Self-Efficacy Scale (WSES).....	32
3.5.4. Validez y confiabilidad.....	33
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. Resultados cuantitativos	39
4.2. Discusión.....	41
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	44
5.1. Conclusiones	444
5.2. Recomendaciones para futuros trabajos	45
ANEXOS	46
BIBLIOGRAFÍA	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los ítems de la Escala de Teletrabajo	27
Tabla 2. Distribución de los ítems de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9).....	29
Tabla 3. Distribución de los ítems de la Work Self-Efficacy Scale (WSES)	29
Tabla 4. Medidas de ajuste para la variable teletrabajo	33
Tabla 5. Cargas factoriales de la escala de teletrabajo.....	34
Tabla 6. Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de teletrabajo	35
Tabla 7. Medidas de ajuste para la variable work engagement.....	35
Cargas factoriales del instrumento de work engagement.....	35
Tabla 9. Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de work engagement	36
Tabla 10. Medidas de ajuste para la variable autoeficacia.....	36
Tabla 11. Cargas factoriales del instrumento de autoeficacia.....	36
Tabla 12. Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de autoeficacia.....	37
Tabla 13. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables de estudio.....	39
Tabla 14. Medias, desviaciones típicas y correlaciones entre las variables.....	40
Tabla 15. Análisis de la regresión jerárquica para probar el rol moderador de la autoeficacia entre el teletrabajo y el work engagement	41

RESUMEN EJECUTIVO

Con esta investigación se propuso como objetivo general determinar si la influencia de las condiciones del teletrabajo en el *work engagement* es moderada por la autoeficacia, debido a que, si bien existe información teórica que revela que la autoeficacia modera la relación positiva entre las condiciones de teletrabajo y el *work engagement*., aunque el estado del arte es reducido, habiendo escasas investigaciones que muestra de manera empírica dicha relación teórica. Por lo cual, se tomó como referencia modelos teóricos pertinentes a las variables o sus dimensiones para esclarecer la relación causal posible entre las mismas.

Para cumplir dicho objetivo se planteó un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y causal, efectuado en una población constituida por 212 colaboradores que trabajan bajo la modalidad de trabajo híbrido, es decir, de forma presencial y mediante teletrabajo de empresas del sector privado. A dicha población se les suministró la técnica de encuesta, y los instrumentos constaron de la Escala de Teletrabajo, la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) y el Work Self-Efficacy Scale (WSES), los cuales fueron empleados, puesto que se reveló sus evidencias de validez y confiabilidad a través de artículos publicados en revistas indexadas. Cabe señalar que para el presente estudio también se comprobaron dichos criterios, obteniéndose un rigor científico adecuado de los instrumentos.

Al evidenciar que los instrumentos era actos para ser aplicados, se utilizó un formulario de Google, con el objetivo de aplicar los instrumentos de forma virtual, con lo cual se obtuvo una data que posibilitó el análisis estadístico de los resultados.

Entre los hallazgos se determinó que la autoeficacia moderó la relación entre el teletrabajo y el *work engagement*, puesto que cuando los trabajadores ejercen dominio de sus capacidades y demuestran responsabilidad al cumplirlas, inclusive cuando los medios tecnológicos utilizados representan un reto, valiéndose de herramientas como la capacitación constante, el trabajo en equipo o el manejo de situaciones estresantes, la relación existente entre el teletrabajo y el *work engagement* varía en su fuerza.

Asimismo, se determinó una influencia del teletrabajo en el *work engagement*, toda vez que, al contar con la tecnología pertinente para realizar el trabajo remoto, la capacidad

de los trabajadores para dominar las herramientas tecnológicas será deficiente cuando la empresa no capacite ni facilite la adaptación a la modalidad virtual, lo cual repercute directamente en sus niveles de compromiso para con el desempeño de sus tareas.

Finalmente, debe destacarse que con el presente estudio se abre un camino que posibilita a futuros investigadores el desarrollo de nuevos estudios acerca de las variables en otras poblaciones y contextos, con lo cual se podrá obtener una mejor evidencia científica que confirme la relación existente de las variables en el presente estudio.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Tras ser declarada la pandemia por COVID – 19 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020, una gran parte de los países del mundo decretó la interrupción de actividades presenciales en los centros de trabajo. Frente a ello, el trabajo a distancia, en sus diferentes modalidades, fue la alternativa adoptada por las empresas a nivel global como una de las más prontas soluciones para seguir con el proceso productivo buscando siempre el bienestar y la misma eficiencia en sus colaboradores (Camacho y Barrios, 2022).

Al respecto, cabe mencionar la escasa preparación de la gran mayoría de los colaboradores para tales realizar sus actividades labores bajo esas circunstancias. Esto sin lugar a duda despertó el interés en la literatura en cuanto a realizar investigaciones sobre la gestión del teletrabajo (De Abreu y Silva, 2022; Kulikowski y Sedlak, 2020; Oksa et al. 2021).

Suscitándose la situación antes descrita, y con el propósito de conocer las implicancias del teletrabajo en distintas respuestas del trabajador en el contexto del entorno laboral, se realizó un estudio transversal dentro de este contexto en Japón, sobre la relación existente entre el trabajo desde casa (teletrabajo) y el *work engagement* a través de una encuesta aplicada durante el mes de diciembre del año 2020. Uno de los resultados de su investigación fue que la relación entre ambas variables mencionadas puede variar según factores como la intensidad del teletrabajo, el entorno laboral y el apoyo que reciben los trabajadores, especialmente, convergen en los factores individuales tales como la capacidad para ejecutar las tareas, traducida en la autoeficacia. De esta manera, el estudio demostró que el teletrabajo de baja y moderada intensidad puede tener un efecto positivo en el *work engagement* (Beauregard et al. 2019).

Dos años más tarde se analizó la relación entre el teletrabajo y el *work engagement* considerando a la esperanza como mediador en esta relación y teniendo como constructo moderador a la variable soledad o *loneliness*. De esta manera, el resultado destacado de este estudio fue que el teletrabajo por sí mismo no reduce el *engagement*;

de hecho, solo aquellos subordinados con un nivel moderado y alto de soledad tienden a que su *work engagement* disminuya (Bareket-Bojmel et al., 2023).

Por otra parte, existen estudios que demuestran realidades diferentes, pues la modalidad de teletrabajo atrae no solo beneficios para los involucrados sino también ciertos problemas y desventajas tanto para los colaboradores como para las empresas (Gonzales et al., 2020). Esto podría significar limitaciones y no conformidades que se traducen finalmente en pérdidas monetarias (Camacho y Barrios, 2022).

En ese sentido, la exploración de potenciales riesgos de esta modalidad de trabajo cobra mayor relevancia (Shahin y Çoklar, 2009), más aún cuando la pandemia obligó a los colaboradores a adaptarse rápidamente al trabajo desde casa. En el año 2021 —y desde una nueva perspectiva— se llevó a cabo un estudio con la finalidad de explorar la manera en la que el trabajo a distancia obstaculizaba el *work engagement* de los colaboradores considerando a los factores riesgosos de mayor implicancia que hicieron del teletrabajo una difícil modalidad a la que adaptarse durante el Covid-19, entre estos factores se refirieron a los individuales, en donde se describía que la suma de creencias acerca del potencial personal para desarrollar funciones, es relevante cuando se trata de efectivizar el teletrabajo.

El estudio —que empleó el modelo de investigación de la teoría de la Conservación de Recursos (COR)— demostró que el cambio imprevisto al teletrabajo generó el agravamiento de los factores de estrés, los cuales tienen la posibilidad de acabar con los recursos sociales y personales vitales de los colaboradores (Adisa, et al., 2021).

Por otro lado, en el estudio realizado por Singh y Verma (2020), demuestran que la incorporación del teletrabajo de manera casi obligatoria (y sin experiencia previa) genera un impacto significativo en el *engagement*, es decir, las exigencias que implica el teletrabajo forzoso llegan a influir la autonomía que perciben los trabajadores y, por consiguiente, esto genera un impacto en el *work engagement*.

La aplicación del teletrabajo como una alternativa frente al contexto de pandemia trajo consigo nuevas consideraciones y preocupaciones. A nivel global, algunos estudios ya habían demostrado que en las empresas que adoptaron el teletrabajo se generaron ciertos problemas para los trabajadores, como el aislamiento, los conflictos

trabajo-hogar, el estrés y hasta la falta de pertenencia (Jiménez, 2010; Camacho y Barrios, 2022).

De igual manera, tras la adopción del teletrabajo surgieron otros problemas relacionados al uso constante y obligatorio de las TICs, originando así nuevas demandas para los colaboradores, los cuales tienden a la utilización de la autoeficacia en el plano organizacional (Camacho y Barrios, 2022).

Con ello, es posible especular que los efectos de su adopción varían según la persona que decida hacerlo (Jiménez, 2010). Por otro lado, un estudio transversal analizó el impacto de exigencias laborales (como el conflicto familiar-laboral o la autonomía laboral) en la productividad de los trabajadores, su *engagement* y el estrés que pueden llegar a experimentar al realizar el trabajo desde casa durante el contexto de pandemia (Galanti et al. 2021).

Por otra parte, Suh y Lee (2017) desarrollaron una investigación que se orienta a explicar la satisfacción laboral de los colaboradores que practican el trabajo desde casa. Esto a través de la adopción de un par de enfoques teóricos relacionados con la autoeficacia y las características del puesto de trabajo.

Un aporte destacado de este estudio y que fue analizado posteriormente por otros investigadores como, Nagata et al. (2021) fue el siguiente; tanto la tecnología como las características laborales y su manera en la que llegan a influir en los colaboradores que trabajan remotamente, llega a variar según la intensidad del teletrabajo (IOT). Además, el estudio desarrollado por Federici y Skaalvik (2021), evalúa la utilidad que tiene el desarrollo del *work engagement* en condiciones de trabajo no presencial.

Tras la reactivación de actividades laborales en el Perú, un nuevo ambiente de estudio post pandemia se ha iniciado. Si bien, los estudios previamente mencionados han analizado la situación en un contexto donde la pandemia por la COVID – 19 se encontraba en su momento más álgido, el entorno actual resulta diferente dado que el teletrabajo convive con la modalidad presencial. Es así que surge la necesidad de analizar nuevamente la relación entre el teletrabajo y el *work engagement*. Esta vez teniendo como variable moderadora a la autoeficacia. Al respecto, cabe considerar que existen algunos estudios referidos expresamente al Engagement y al teletrabajo,

teniendo como variables moderadoras aspectos asociados a la capacidad intrínseca del colaborador como la motivación, el locus de control, entre otras. Sin embargo, aún son escasos los estudios que consideran a la autoeficacia como variable moderadora de las anteriores.

La evidencia empírica obtenida a través del estudio propuesto proporcionará un alto valor práctico para que las empresas puedan plantear, entrenar y desarrollar las herramientas y recursos necesarios para afrontar los nuevos desafíos que plantea el teletrabajo a los colaboradores.

1.2. Problema de investigación

¿De qué manera la influencia de las condiciones del teletrabajo en el *work engagement* es moderada por la autoeficacia?

1.3. Propósito de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la influencia de las condiciones del teletrabajo en el *work engagement* es moderada por la autoeficacia.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de las condiciones del teletrabajo en el *work engagement*.

Determinar si la autoeficacia modera la influencia entre las condiciones del teletrabajo y el *work engagement*.

1.4. Preguntas de investigación

1.4.1. Pregunta general

¿De qué manera la influencia del teletrabajo en el *work engagement* es moderada por la autoeficacia?

1.4.2. Preguntas específicas

- ¿De qué manera el teletrabajo influye en el *work engagement*?
- ¿De qué manera la autoeficacia modera la influencia del teletrabajo en el *work engagement*?

1.5. Justificación

El presente estudio se desarrolla con la finalidad de añadir conocimiento a la literatura previa sobre *work engagement* bajo la modalidad teletrabajo. Su aporte radica en los pocos artículos que estudian las variables que se consideran en esta investigación. De igual manera, la literatura existente pertenece a contextos diferentes, es decir, los resultados de este estudio pertenecerán a una nueva realidad post pandemia que aún no ha sido estudiada. Además, cabe señalar que los autores referidos de los cuales se tomó los instrumentos y desarrollaron investigaciones sobre las variables, son relevantes porque sus instrumentos se encuentran contruidos en base a teorías sólidas, así como también han demostrado validez teórica con métodos estadísticos adecuados. Así también, el aporte entonces permitió que empresas ya reactivadas puedan tomar mejores decisiones y generen estrategias que les permitan mantener ese compromiso en los colaboradores a través de mecanismos como la autoeficacia. Finalmente, estudiantes o investigadores que deseen explorar el tema, podrán usar este estudio como referencia que les permita guiar su propia investigación.

1.6. Alcance y limitaciones del estudio

Teniendo como base las preguntas de investigación y las hipótesis planteadas, esta investigación será de enfoque metodológico cuantitativo y de nivel causal, buscando determinar si la variable autoeficacia llega a ser moderadora de la influencia del teletrabajo en el *work engagement*. Es importante mencionar que los estudios que serán considerados como base dentro de esta investigación han sido tomados de revistas indexadas que cuentan con rigor científico. Sin embargo, en su mayoría hacen referencia a otros contextos. En tal sentido, deberán adaptarse a las condiciones socioculturales y demográficas de la población peruana.

Así también, el alcance de este estudio está sujeto a las características de la población seleccionada, puesto que se incluyó a colaboradores que trabajaban en la modalidad de teletrabajo, así como el híbrido, ampliándose con ello las características de la muestra en torno a las condiciones de la variable teletrabajo tal y como se suscitan en la realidad actual. Además, no se han considerado aspectos culturales y legales de la población.

Por otro lado, una de las limitaciones para el estudio fue el acceso a la información. Esto debido a que diferentes revistas de gran impacto académico trabajan ya con membresías de pago que permiten el total y completo acceso a diferentes investigaciones y artículos con contenido relevante para los autores. De igual forma, a pesar de la variedad de investigaciones que analizan el tema y las variables de estudio, estas lo hacen de manera particular, es decir, no se encontró a autores que específicamente hayan analizado en un solo estudio las tres variables que involucra este proyecto de investigación. Así, son pocos los artículos que hayan estudiado la variable de autoeficacia o *self-efficacy* en conjunto con los factores principales: teletrabajo y *engagement*. Con lo cual no se utilizó un modelo teórico propiamente dicho, sino que se aplicó una revisión de la literatura de los autores más pertinentes a las variables.

Asimismo, otra de las limitaciones se encuentra suscrita al muestreo con el cual se determinó la muestra, puesto que, por ser no probabilístico, los hallazgos de investigación, sólo permiten explicar a la moderación de la autoeficacia en la relación del teletrabajo y el *work engagement* en la muestra estudiada, no pudiendo ser generalizada a otra población. Además, al observarse una distribución de datos no normal, esto puede tener como causante a los factores culturales que subyacen en los evaluados.

Finalmente, otra limitación está sujeta a que no se cuenta con una teoría sólida que explique la moderación de la autoeficacia en la relación del teletrabajo con el *work engagement*, sino que esta se ha derivado de investigaciones ampliamente estudiadas sobre las variables.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En lo sucesivo se evidencian las bases teóricas para cada una de las variables, destacándose que las definiciones y autores citados, han sido considerados en base a la búsqueda y análisis de literatura científica pertinente.

2.1. Teletrabajo

2.1.1. Definición

El teletrabajo se define como un cambio en la modalidad presencial de trabajo, fomentada por el empleador, valiéndose de recursos tecnológicos para tal fin, siendo éste a distancia, con el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Es una forma conveniente de trabajar, ya que se pueden realizar labores desde cualquier lugar y no solo desde una oficina (Cañadas 2017). Por otra parte, el teletrabajo es definido por Pillalazo (2018) como la entrega de servicios no físicos en horarios regulares y fijos.

Desde este punto de vista, la tecnología facilita el desarrollo de esta modalidad. Cuando las personas trabajan de forma remota en un entorno convencional, lo hacen haciendo uso de diversas formas de comunicación y tecnología que ayudan en la ejecución de tareas y responsabilidades tanto dentro como fuera de la empresa (Romero, 2019).

2.1.2. Implicancias teóricas del teletrabajo

La modalidad laboral del teletrabajo ya venía siendo adoptada por diversas organizaciones del mundo antes de la pandemia y la gran crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Sin embargo, gracias a la pandemia hubo una expansión significativa en los países de América Latina y El Caribe en relación a años anteriores (Moens et al. 2022).

Con el repentino inicio de la crisis sanitaria, que significó la pavorosa expansión de los casos de COVID-19 en marzo del 2020, los gobiernos y autoridades respondieron de forma reactiva y casi obligatoria implementando medidas que permitieran a las empresas permanecer activas, es decir, alternativas que las empresas debieron tomar

para continuar operando dentro de un contexto de aislamiento social restringiendo operaciones presenciales de todo tipo (Park y Cho, 2022).

Estudios señalan que los ambientes y requerimientos laborales y familiares dentro del contexto de teletrabajo pueden ocasionar diversos efectos ya sean positivos o negativos tal y como lo demuestra la literatura previa. Los estudios antecedentes que hablan de ello, evidencian que las condiciones del trabajo pueden generar efectos físicos relacionados a ciertas afecciones cardiovasculares además de fatiga originada por las mismas exigencias del trabajo, que se traducen en estrés y baja productividad (Suh y Lee, 2017).

En este escenario, la transformación digital se convirtió en un aliado del teletrabajador, revolucionó el mundo y permitió la continuidad de la actividad económica a pesar de la pandemia (Oliver, 2020). Argumentó que el teletrabajo puede, a la larga, sustituir el horario tradicional de oficina. Dado que el teletrabajo, se está volviendo más común, las leyes que rigen este fenómeno deben ser cuidadosamente consideradas y mejoradas. Después de todo, todos los involucrados en la fuerza laboral se beneficiarán de los cambios (Adamovic, 2022).

En este sentido, hay aspectos del teletrabajo que necesitan la atención de los empleadores tanto en el sector público como en el privado. Se incluye en este grupo al respeto por la jornada laboral, la provisión de recursos de tecnología de la información adecuados y la promoción del bienestar general de los empleados (Nakrošienė et al. 2019). Por lo tanto, prestar atención y abordar estos factores podría mejorar el rendimiento remoto, ayudando a la organización a mantener o aumentar la producción. La confianza mutua es esencial para el éxito en el lugar de trabajo y esto ayudaría a los empleados a sentirse más conectados con la organización en su conjunto.

Muchos trabajadores remotos no reportan trastornos relacionados con el estrés, siempre que tengan condiciones de trabajo ergonómicas adecuadas. De Valdenebro et al. (2021) realizaron un estudio similar en el marco del COVID-19 y observaron cómo el teletrabajo afectaba la productividad, la vida personal y el comportamiento de supervisión de los trabajadores. Con excepción de la construcción del teletrabajo, que se midió según la intensidad, es decir, el número de días de teletrabajo por semana (2-5 días por semana), las mediciones se basaron en instrumentos previamente validados.

Esto permitió establecer que no existe una correlación entre el teletrabajo y la productividad en el trabajo.

Por el contrario, Hayes et al. (2021) observaron cómo el teletrabajo obligatorio durante las primeras etapas de la pandemia de COVID-19 afectó los niveles de estrés y los niveles de fatiga laboral de los trabajadores que habían utilizado y no habían utilizado previamente un arreglo de trabajo remoto. Los investigadores preguntaron a los participantes sobre su experiencia previa en teletrabajo y les dieron una lista de los aspectos más desafiantes del trabajo remoto. Se encontró que los trabajadores con experiencia previa en teletrabajo tenían niveles más altos de agotamiento como resultado de esto.

2.1.3. Dimensiones del teletrabajo

En cuanto a las dimensiones del teletrabajo, se suscriben las descritas por Geraldo et al. (2022), las cuales hacen referencias a las condiciones suscitadas por esta modalidad laboral:

Primero, **jornada de trabajo**, que es uno de los aspectos más difíciles de regular con este enfoque, ya que la línea entre las horas de trabajo y el tiempo para realizar actividades personales es borrosa. Antes de la pandemia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) identificó las largas jornadas de trabajo durante la semana y las jornadas laborales irregulares por la noche y los fines de semana como contribuyentes clave a las tensiones entre el hogar y la oficina. Por tanto, esta dimensión se encuentra relacionada con el tiempo conectado que tiene el colaborador en línea para efectuar su trabajo (Miglioretti et al. 2021).

Pese a las advertencias de la OIT, estos conflictos persisten a lo largo de la pandemia como instancias típicas dentro de una jornada de teletrabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020^a). En un esfuerzo por cumplir con las obligaciones laborales, los empleados que deben realizar turnos largos e impredecibles pueden ver que su sentido de libertad personal se erosiona y su tiempo privado y familiar se reduce. Un estudio de madres trabajadoras descubrió que valoraban estar físicamente cerca de sus familias mientras seguían cumpliendo con sus responsabilidades profesionales gracias a la flexibilidad que les brinda el teletrabajo, a pesar del estrés

adicional que conlleva hacer malabarismos con ambos grupos de actividades (Lemos et al., 2020).

Por lo tanto, si se usa adecuadamente, esta modalidad de empleo puede ser una herramienta útil para lograr un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal al permitir que las parejas se dividan las tareas del hogar por igual. En última instancia, esto puede conducir a una mayor felicidad en el hogar. Revisar y organizar el tiempo que un trabajador dedica a las actividades laborales es esencial para garantizar que se mantengan los derechos de los trabajadores (Kaluza y Van Dick, 2022). Si bien las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ayudar en la gestión del tiempo, su uso debe racionalizarse pensando en el bienestar del trabajador y su familia.

Como tal, los límites entre un horario flexible y uno no estructurado deben tenerse en cuenta en las próximas regulaciones. Decretos normativos definen medidas que permiten la desconexión digital en el Perú, con el objetivo de evitar excesos que excedan la jornada laboral (Bjursell et al. 2021).

Al respecto, se establece que el trabajador debe estar disponible durante toda la jornada laboral en el ejercicio de sus funciones para atender llamadas o recibir asignaciones de acuerdo con el Decreto de Urgencia 026-2022. Además, según el Decreto de la Corte Suprema N° 004-TR, los empleados pueden desconectarse de las comunicaciones relacionadas con el trabajo después de que haya terminado su turno, siempre que se hayan hecho arreglos de mutuo acuerdo entre las partes relevantes. Por su parte, el Decreto Supremo N° 010 establece que los empleadores deberán garantizar y facilitar el uso de sistemas, plataformas o aplicaciones de tecnologías de la información apropiados que optimicen el desempeño y la productividad de los trabajadores y establecer la posibilidad de compensación económica por parte del empleador por cualquier costo adicional que pueda resultar del desempeño de sus funciones durante el teletrabajo.

No se puede exagerar la importancia de la comunicación en este entorno, ya que los empleados no tienen la oportunidad de interactuar cara a cara con sus supervisores o compañeros de trabajo; en cambio, deben confiar en medios electrónicos de contacto como correo electrónico, mensajería instantánea y llamadas telefónicas. Es decir, cuando la comunicación del teletrabajo falla, deja lugar a la incertidumbre tanto del lado

del empleador como del trabajador. Por lo tanto, es crucial que los empleados reciban información precisa sobre riesgos y precauciones, ya que la salud y la vida son bienes valiosos y el empleado es el activo de capital humano más valioso de la organización (Cañibano y Avgoustaki, 2022).

Al igual que las recomendaciones emitidas por la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020b), en el sentido de que la comunicación debe generar confianza entre el trabajador y la institución en la cual labora.

Segundo, **soporte laboral y tecnológico**. Desde hace muchos años, la tecnología ha sido un valioso aliado para las empresas y sus empleados. El progreso tecnológico, especialmente en los campos de las telecomunicaciones y la tecnología de la información, ha tenido un profundo impacto en la capacidad de las personas para obtener y compartir información. Las tecnologías de la información y comunicación - TIC juegan un papel vital en la gestión de los negocios dentro de las organizaciones, brindándoles una ventaja competitiva (De Abreu y Silva, 2022).

Éstas se han convertido en una fuerza impulsora detrás de la transformación social. Las organizaciones pueden obtener beneficios significativos del teletrabajo si cuentan con las personas y las herramientas tecnológicas adecuadas para que funcione (Ramos et al. 2020). Por ello, es fundamental brindar a los empleados el nivel de apoyo adecuado a las circunstancias en las que se encuentran y las funciones que se espera que desempeñen dentro de sus respectivas organizaciones.

Tercero, **bienestar social**. La Organización Internacional del Trabajo (2020b) señala que trabajar desde casa es posible en circunstancias excepcionales, como cuando es necesario para proteger la salud de los trabajadores, ralentizar la contratación y evitar despidos, entre otros. Sin embargo, en tales casos, las precauciones necesarias a tomar varían dependiendo de la naturaleza de la situación. Existen tareas cuya ejecución debe desarrollarse a partir de la infraestructura existente del empleador, mientras que aquellas cuyo desarrollo puede realizarse a distancia necesitan condiciones particulares.

Por regla general, la casa de un trabajador no es adecuada para su uso como oficina. Sin embargo, la pandemia lo requería y, por lo tanto, se recomendó en tal situación que los empleadores brinden pautas para el cuidado en el hogar y evalúen su efectividad de

manera regular (OMT, 2020). Para lograr este objetivo, fue crucial coordinar los esfuerzos entre las partes interesadas clave, incluidos los empleadores, los gobiernos y los empleados.

Los empleadores deben tener en cuenta las normas de seguridad y salud en el trabajo. El gobierno peruano resaltó que los trabajadores deben contar con una adecuada salud en el lugar de trabajo y bienestar social para que puedan desempeñar sus actividades sin poner en peligro su propia salud física y mental. El apoyo en este sentido debe ser brindado por acciones que potencien la interacción de los trabajadores y el bienestar general. No obstante, la pandemia presentó desafíos significativos durante este tiempo confinado, lo que llevó a muchos a elegir el teletrabajo en lugar de ir a la oficina. El estilo de vida y los hábitos sociales de los trabajadores se vieron significativamente alterados como resultado de esto (Peñaloza, 2012).

Dado que los empleados son la columna vertebral de cualquier empresa, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020^a) aconseja que los empleadores aumenten la comunicación y las precauciones durante la pandemia de COVID-19 con su personal. Igualmente, se propone poner a su disposición un espacio seguro para que puedan expresar sus inquietudes y tener acceso a los servicios y programas de bienestar social. En el contexto del lanzamiento del trabajo remoto o teletrabajo, países como Chile recomendaron que los empleadores tengan como máxima prioridad brindar capacitación a los empleados sobre precauciones de seguridad y salud.

Para concluir, las actividades sociales que pueden tener lugar durante el teletrabajo. Al revisar la literatura relevante, no se pudo localizar ningún dato sobre el manejo de las actividades sociales en línea en el lugar de trabajo (teletrabajo) (Pinto y Muñoz, 2020).

Esta ausencia tendría sentido si se considera que la definición misma de teletrabajo es hacer las funciones desde casa, brindando los resultados que la empresa espera de cada empleado de acuerdo con lo acordado con sus jefes inmediatos (Montalvo, 2020). Dicho esto, la jornada laboral, el lugar de trabajo y el soporte tecnológico, y el bienestar social son factores identificados que pueden influir en el crecimiento del teletrabajo. (Bermúdez y Pangol, 2021).

Work engagement

2.2.1. Definición

El *work engagement* o sencillamente *engagement*, tal como lo definen diversas fuentes, es un concepto que promueve la calidad de vida en los entornos organizacionales. El *engagement* con el trabajo se puede considerar como una variable motivacional, ya que incluye las características de estar activado, tener energía, hacer un esfuerzo y apegarse a algo hasta que se termine (Mäkikangas et al. 2022).

Sin embargo, una definición más completa pertenece a Schaufeli (2021), quien describe el *work engagement* como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción; donde vigor se refiere a altos niveles de energía, resiliencia y vigilancia en el trabajo, caracterizándose por la voluntad de trabajar arduamente a pesar de los desafíos. Dedicación significa prestar toda la atención al trabajo y experimentar una sensación de significado, emoción, inspiración, orgullo y desafío. Absorción significa perder la noción del tiempo mientras se está inmerso en el trabajo, disfrutando cada minuto del mismo y teniendo dificultades para separarse.

También se entiende como un estado optimista donde las personas demuestran altos niveles de energía y dedicación, llevándolos a sentirse comprometidos e involucrados con su trabajo. Es a lo que nos referimos cuando hablamos de *engagement* de los empleados, y del cual inferimos la experiencia de alegría en la vida profesional. Además, se ha demostrado que existe una correlación positiva entre el desempeño de los empleados y el *work engagement* organizacional, lo que la convierte en una herramienta particularmente poderosa para la aplicación de la psicología positiva a la mejora del desempeño en el lugar de trabajo y el bienestar de los empleados.

El *engagement* es entendido también como un estado psicológico positivo caracterizado por un alto grado de conexión y emoción en todas las áreas relevantes de la vida. Es importante señalar que esta variable se utiliza para indicar la necesidad del trabajador por aspectos como relevancia, seguridad, autorrealización y reconocimiento en el lugar de trabajo (Monje et al. 2021).

De esta forma, se realizan estudios de pertinencia buscando que el trabajador sea reconocido como un elemento integral del equipo de trabajo. También brinda seguridad financiera al analizar las necesidades del trabajador en relación con la vigencia del contrato y el salario mensual que paga la empresa. Igualmente, es crucial medir la necesidad de autorrealización del trabajador a la luz de su desempeño laboral y producción. Finalmente, se examina la importancia de ser respetado en el lugar de trabajo, así como por los compañeros y superiores (Zahari y Kalinnan, 2022).

Otro estado positivo que define a las personas comprometidas con su trabajo es la felicidad y el entusiasmo por las labores que realizan, lo cual comparten con sus compañeros de trabajo y los inspira a lograr lo mejor. Por esta razón, el término *engagement* se refiere al grado en que uno está completamente inmerso en una actividad (Liu et al. 2020).

2.2.2. Implicancias teóricas del *work engagement*

Sus implicancias se basan en la capacidad de mantener altos niveles de energía a pesar de las exigencias del trabajo. Esta hazaña que se logra empleando la fuerza de voluntad, la agudeza mental, la perseverancia y la voluntad de esforzarse en el desempeño de las funciones propias del trabajo, a pesar de la presencia de desafíos. Cuando los empleados tienen altos niveles de energía, son más resistentes a los contratiempos y pueden afrontar los desafíos de manera constructiva. Esto les permite seguir trabajando incluso cuando no se sienten muy productivos o si tienen un mal día (Sopiah et al. 2020)

Cuando una persona está realmente comprometida con su trabajo, aborda cada día como un nuevo desafío porque se siente muy orgullosa de la labor que ha realizado. Su cercanía y participación demuestra dedicación e ilusión por su trabajo (Imran et al. 2020). Cuando un empleado está entusiasmado con su trabajo y se concentra en completar sus tareas, inspira a sus compañeros de trabajo a hacer lo mismo. Esto es cierto incluso si surgen distracciones durante la jornada laboral (Lipscomb et al. 2022).

El *engagement* es una estructura diametralmente opuesta al agotamiento. Dado que el síndrome de agotamiento es una reacción exagerada al estrés laboral que puede tener efectos negativos a corto y largo plazo en la salud de un empleado. Es importante tomar medidas preventivas para evitarlo. En este sentido, el burnout se define por sus tres

vertientes: La primera es el agotamiento emocional, que se produce cuando un trabajador se siente abrumado por las responsabilidades personales y profesionales. La segunda es la despersonalización, que describe las reacciones negativas de una persona hacia su lugar de trabajo, círculo social y familia. La tercera es una sensación de ineficacia en la vida profesional de uno, que se basa en las propias autoevaluaciones (Bonajuto et al. 2022).

Los empleados que constantemente muestran altos niveles de *engagement* están dedicados a su trabajo, se enorgullecen de sus logros y muestran lealtad a su empleador (Teo et al. 2020). Los empleados que no pueden establecer o mantener el *engagement* no se sienten satisfechos ni comprometidos con su trabajo, lo que contribuye a una percepción negativa de su trabajo y, en consecuencia, a considerar dejar la empresa.

Los trabajadores que son capaces de reconocer sus propias aspiraciones de ascenso en el lugar de trabajo tienen más probabilidades de que se les ofrezcan oportunidades de desarrollo profesional. Esto se debe a que es más probable que tomen la iniciativa para buscar estas oportunidades y estén motivados para asumir mayores desafíos sin dejar de ser leales y comprometidos con su empleador (Zheng et al. 2020).

Los factores que contribuyen al nivel de *engagement* de los empleados están directamente relacionados con las herramientas y estrategias de motivación que utilizan las empresas para impulsar la inspiración, la iniciativa y la productividad de sus trabajadores. Estas se encuentran íntimamente entrelazadas con el capital humano, tanto en términos de oportunidades de empleo como de relaciones sociales. Si hay más recursos positivos disponibles en el trabajo, como la autonomía y el apoyo social, entonces hay más posibilidades de que los trabajadores se comprometan al nivel adecuado (Gopalan et al. 2022).

Del mismo modo, la autoeficacia de un individuo en el lugar de trabajo está ligada a los recursos que tiene a su disposición; es decir, se basa en las propias creencias del trabajador sobre sus propias competencias y conjuntos de habilidades, y la confianza de que le permitirán un desempeño óptimo en el trabajo (Wagner y Koob, 2022).

Además, las exigencias del lugar de trabajo están relacionadas con las partes del trabajo que representan dificultades y esfuerzos, cansando física y mentalmente al

trabajador durante la jornada laboral y limitando su productividad a través de medios tales como: Las cargas administrativas que más impiden el logro de las metas; la tensión emocional que experimenta un empleado mientras realiza una determinada tarea laboral; y, por último, el enfoque mental que debe mantener un empleado para llevar a cabo sus responsabilidades laborales; si este enfoque mental está en un nivel moderado, el empleado debería poder completar sus tareas con relativa facilidad. Todos estos factores van a determinar los niveles de *engagement* en el colaborador (Zhou et al. 2022).

De esta manera, se puede fomentar el desarrollo del trabajador individual junto con las metas y objetivos de la organización al reducir la carga de trabajo asociada con el cumplimiento de esas demandas. Esto se debe a que los recursos humanos se ocupan principalmente de la psique y los factores psicológicos, fisiológicos y administrativos en relación con las demandas laborales (Sonnetag et al. 2020).

En la misma línea, una serie de estudios complementaron los recursos personales de los que se dispone, ya que esta área está íntimamente ligada al *engagement* y la dedicación del conjunto de la fuerza laboral. Por lo tanto, la autoestima, la energía y la motivación de un trabajador aumentarán, al igual que su productividad y satisfacción laboral, si los recursos personales del trabajador son altos, constituyéndose en factores esenciales para desarrollar el *work engagement*. Esto se debe a que los recursos personales son la apreciación positiva que se relaciona con la resiliencia, la percepción, la capacidad de resolución de conflictos y el control de impulsos del trabajador (Huang et al. 2022; Rahman y Karim, 2022).

Bajo estos postulados se engloban dos procesos en cascada completamente independientes: primero, el deterioro de la salud del trabajador con respecto al bajo nivel de energía, y segundo, el proceso de la motivación en el lugar de trabajo. Es por esto que las demandas laborales están ligadas a otros factores como la salud psicológica y fisiológica. En cambio, el capital humano respalda la motivación sostenida, la satisfacción laboral y el *engagement* de los empleados (Huang et al. 2022).

2.2.3. Dimensiones del *work engagement*

El *engagement* y sus dimensiones propuestas por Schaufeli (2021) son actitudes positivas del trabajador hacia su ambiente de trabajo, donde la dimensión *vigor*

representa el nivel de energía del trabajador, la dimensión *dedicación* es la conexión que siente el individuo en términos de *engagement*, entusiasmo e interés (Prieto et al. 2022) y la dimensión de *absorción* es el grado en que el individuo es capaz de asimilar y utilizar la información que se le presenta.

De ello se deduce que los empleados que están comprometidos con su trabajo muestran altos niveles de entusiasmo por su trabajo, mientras que aquellos que se han agotado están menos entusiasmados con su trabajo y han perdido el sentido de pertenencia a su organización (Ferreira et al. 2020).

2.3. Autoeficacia

2.3.1. Definición

Existen una variedad de definiciones de autoeficacia. Algunas hacen mención a la capacidad de lograr las propias metas a través de los propios esfuerzos. Otras a la confianza en las propias capacidades y la fe con la que las personas actúan para lograr un resultado deseado por medio de sus propias decisiones (un término devocional) (Adamovic et al. 2022).

Para esta investigación, se definirá como la convicción de un individuo en sus propias habilidades para completar con éxito las tareas. El éxito es más probable para aquellos que se esfuerzan más y son más resistentes frente a los contratiempos debido a sus altos niveles de autoeficacia. Aquellos con baja autoeficacia, por otro lado, carecen de la voluntad de esforzarse para lograr sus objetivos y, a menudo, no cumplen con las tareas asignadas (Tian et al. 2019).

Cabe señalar que la eficiencia y la eficacia son dos conceptos relacionados pero distintos que se utilizan comúnmente en el ámbito de la gestión y la productividad. Mientras que la eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar un objetivo o realizar una tarea de manera satisfactoria, constituye la medida de qué tan bien se logra un resultado deseado. Por otro lado, la eficiencia se refiere a la capacidad de realizar una tarea o alcanzar un objetivo utilizando la menor cantidad posible de recursos, como tiempo, dinero, energía o materiales, es decir, es la medida de qué tan bien se hacen las cosas, teniendo en cuenta los recursos disponibles (Rojas et al. 2018)

La autoeficacia puede influir en las acciones que uno elige hacer, cuánto esfuerzo se pone en esas acciones y con qué persistencia se llevan a cabo. Así también, la noción de autoeficacia tiene que ser desarrollada en detalle. En el contexto de lograr una determinada meta, el término autoeficacia específica en un dominio se refiere a la creencia de un individuo en sus propias habilidades para hacerlo. Por lo tanto, la eficacia laboral se define como la confianza de un individuo en su propia capacidad para llevar a cabo con éxito sus responsabilidades laborales. La autoeficacia de un trabajador se define como su confianza en sus propias habilidades para completar con éxito las tareas relacionadas con el trabajo (Lange y Kayser, 2022).

2.3.2. Implicancias teóricas de la autoeficacia

El logro o la experiencia de dominio, el aprendizaje por observación, la influencia social y el estado fisiológico/activación emocional son las cuatro vías principales a través de las cuales se desarrolla la autoeficacia. La forma en que un individuo atiende y procesa mentalmente la experiencia es crucial para el desarrollo de este rasgo. Obtener el éxito en el desempeño requiere que el trabajador demuestre el dominio de tareas pasadas y actuales. La eficacia laboral percibida está influenciada positivamente por un historial de éxito o fracaso en proyectos específicos, mientras que las evaluaciones negativas siguen un patrón de fracaso repetido. Al asignar tareas a los empleados, es importante tener en cuenta su nivel de habilidad y experiencia para que dichas tareas estén dentro de las capacidades de los empleados en lugar de estirarlas demasiado (Uppathampracha y Liu, 2022).

Uno se beneficia de la experiencia vicaria, es decir, aquella que es obtenida por imitación u observación del medio, cuando ve a otros realizar tareas productivas en el lugar de trabajo. Por lo tanto, es posible que un empleado se convenza a sí mismo de que tiene las habilidades necesarias para comportarse bien en su puesto de trabajo actual. Es importante tener en cuenta que ciertos trabajadores pueden carecer de la experiencia necesaria para realizar con éxito las tareas asignadas. En estos casos, es útil centrarse en los compañeros de trabajo que tienen la experiencia necesaria. Cuando este es el caso, pueden comenzar a pensar que son capaces de actuar de manera igualmente exitosa (Abun et al. 2021).

Obtener aliento y apoyo de los compañeros de trabajo a través de palabras de aliento, elogios y humor es un ejemplo de persuasión verbal. Además, alguien que trabaja y es persuadido oralmente y que también tiene las habilidades de dominio requeridas para tener éxito en una tarea determinada tiende a movilizar y mantener sus esfuerzos, en lugar de centrarse en sus propias deficiencias cuando surgen desafíos. Por lo tanto, la persuasión verbal como fuente de autonomía en el trabajo es limitada, pero puede ayudar a mejorar la eficiencia siempre que la evaluación sea positiva dentro de límites razonables (Hartman y Barber, 2020).

Finalmente, los estados emocionales de los trabajadores pueden proporcionar información útil para que actúen. La rapidez con que retoman sus tareas y los tipos de actividades que eligen dependen de cómo evalúan sus propias habilidades. Así, el trabajador puede ver los signos de debilidad, como el nerviosismo o la transpiración, como falta de capacidad o competencia, mientras que los signos de fortaleza, como la calma, la buena actitud o la alegría, son indicadores de dominio, competencia y control (Chan et al. 2016).

Al considerar las diversas fuentes de autonomía laboral, el logro de las propias metas es el más crucial. Estos autores argumentan que una alta tasa de éxito en la ejecución lleva a evaluaciones más positivas de la propia efectividad en el trabajo, lo que a su vez afecta el logro futuro. Hay evidencia que sugiere que las autoevaluaciones negativas de las propias capacidades, que a su vez aumentan la probabilidad de fracasos futuros, son el resultado directo de un patrón de fracasos repetidos (Al-Hamdan y Bani, 2022).

Bajo el marco de la Teoría de la Eficacia (TSC) de Bandura (Año,1977), colocamos el constructo de autoeficacia en el lugar de trabajo en su perspectiva adecuada. El TSC argumenta que las personas no están impulsadas por fuerzas intrínsecas, no se crean automáticamente en respuesta a señales ambientales y no pueden ser controladas por sus propios deseos (Federici y Skaalvik, 2021).

Los fundamentos de esta teoría son los dos postulados siguientes (Li et al. 2017): (1) la existencia de capacidades humanas que van más allá de las habilidades y conocimientos; (2) la interacción recíproca entre los factores individuales, el comportamiento y el entorno circundante. Posteriormente, Bandura establece un juego

dinámico de factores, denominado determinismo recíproco, que incluye las características propias del individuo (cognitivas, emocionales y fisiológicas), así como su comportamiento y el entorno que lo rodea. Hay una tríada de beneficio mutuo de estas interacciones.

Bandura argumenta que el sentido de autoeficacia de uno se ve afectado por varios canales de información (cognitivos, conductuales y emocionales), que a su vez dan forma a las acciones y procesos mentales de uno. La efectividad y las expectativas de resultados conforman la eficacia en esta teoría. Las expectativas de efectividad son definidas por el mismo autor como la creencia de un individuo en su habilidad para lograr un nivel específico de ejecución en un ambiente específico o la creencia de un individuo en su habilidad para llevar a cabo el comportamiento necesario para producir los resultados deseados (Stajkovic y Luthans, 2018).

Las creencias de un individuo acerca de las consecuencias o resultados que probablemente seguirían a una determinada acción se conocen como expectativas de resultados (o expectativas de resultados). Entonces, la convicción de uno de que cierto curso de acción produciría los resultados deseados sigue lógicamente. La teoría postula que las expectativas de un individuo sobre la eficacia y el resultado de una acción determinada pueden coexistir (Bargsted et al. 2019).

Algunos constructos, como la eficiencia generalizada y el locus de control interno, son sorprendentemente comparables con la autoeficacia basada en el trabajo. La autoeficacia en sentido amplio puede definirse como la creencia de un individuo en sus propias habilidades de afrontamiento, que se manifiestan en una variedad de situaciones desafiantes y son consistentes en su naturaleza. Para decirlo de otra manera, la autoeficacia generalizada es un rasgo de personalidad que ayuda a los individuos a sentirse competentes y seguros en una variedad de entornos (Chan et al. 2017).

Pero la eficacia específica del trabajo se define como la creencia de un individuo en sus propias habilidades para hacer frente y, en última instancia, tener éxito en entornos profesionales. Los trabajadores cuya autoeficacia es alta son más capaces de enfrentar los desafíos de su lugar de trabajo y adaptarse a nuevas situaciones. Además, a diferencia de la autoeficacia generalizada, la autoeficacia dirigida es el predictor de acción más preciso. Esto se debe al hecho de que cuando el contexto es más limitado,

la autoeficacia específica puede brindar una explicación para una variedad más amplia de comportamientos y resultados (Song et al. 2018).

El locus de control, por otro lado, es un aspecto único de la personalidad de cada persona que se refiere a cuánto creen que son responsables de las cosas que les suceden. Uno puede tener un centro de control interno o externo. En este contexto, el locus de control se refiere al mecanismo interno a través del cual un individuo permite que las circunstancias externas influyan en su comportamiento. Un locus de control externo ocurre cuando un evento no depende de las acciones del individuo. Autoeficacia en el trabajo, en contraposición, se refiere a la confianza de un individuo en sus propias capacidades para realizar su trabajo (Loeb et al. 2016).

El locus de control interno de un individuo está determinado por cuán efectivo se siente en su trabajo; si creen que tienen las habilidades que necesitan para tener éxito, crearán un vínculo causal entre sus esfuerzos y los resultados que desean. Además, estos autores argumentan que el locus de control de cada uno determina su nivel de autonomía en el trabajo; si alguien con un locus de control interno carece de las habilidades necesarias para completar una tarea, entonces es posible que no pueda hacer bien el trabajo por su cuenta (Tramontano et al. 2021).

La eficacia en el lugar de trabajo es un componente esencial porque determina cómo pensará, sentirá, se motivará y actuará una persona, todo lo cual tiene un impacto notable en su desempeño en el trabajo. La investigación en el mundo de los negocios muestra que la eficacia relacionada con el trabajo es un fuerte indicador del éxito y la productividad de los empleados en el trabajo. También se ha demostrado que la autoeficacia tiene un efecto positivo en el desempeño laboral a largo plazo. La calidad y adaptabilidad de las personas en su entorno laboral también están determinadas por este factor (Baloran y Hernan, 2020).

Las decisiones sobre el trabajo de uno, el engagement con el trabajo de uno, el desempeño, la persistencia y la motivación están fuertemente influenciados por el sentido de eficacia del trabajo de uno. Una investigación similar ha encontrado que las personas autosuficientes tienen más probabilidades de ver el mundo de manera positiva y recuperarse de la adversidad (Hartman y Barber, 2020).

Los trabajadores que son más autosuficientes en el trabajo están mejor equipados para lidiar con situaciones laborales estresantes debido al efecto interactivo de la eficacia laboral y las demandas laborales (acoso laboral). La creencia en la eficacia, la ayuda en la preparación, la intensidad y la satisfacción laboral son todas fomentadas por el aprendizaje autodirigido, que a su vez genera un gran valor en los programas de capacitación (Hasna, et al. 2020)

Ser autosuficiente en el trabajo es lo que determina qué tan duro trabajas y cuánto tiempo te dedicas a una tarea, especialmente cuando las cosas se ponen difíciles. En menor medida, afecta la forma general de pensar y sentir de las personas. Además, establece cuánto tiempo y esfuerzo se dedican a tratar de superar los desafíos. El desempeño laboral eficiente, por otro lado, actúa como un moderador entre las fuentes de estrés, las demandas laborales (como las horas extra, la rutina o la presión del tiempo) y las estrategias para lidiar con el estrés en el lugar de trabajo (Hartman y Barber, 2020).

Lo mismo ocurre con la forma en que tener autonomía en el trabajo aumenta la satisfacción laboral, fomenta la dedicación, aumenta el engagement organizacional y aumenta la productividad en el trabajo. Los trabajadores autosuficientes también tienen más probabilidades de estar abiertos a nuevas ideas y ser alentados a adoptar una mentalidad empresarial (Salanova et al. 2011).

El grado en que los trabajadores pueden asumir la responsabilidad de su propio éxito en el trabajo tiene un impacto directo en su productividad y avance profesional, así como en la salud general de su lugar de trabajo. Las personas con altos niveles de autoeficacia son aquellas que trabajan incansablemente hacia sus objetivos, sin vacilar nunca en su engagement, y que se guían por una fe inquebrantable en su propio éxito final. Ser altamente autosuficientes en el trabajo alienta a los trabajadores a hacer su mejor esfuerzo al mismo tiempo que fomenta una cultura de aprendizaje e innovación (Lange y Kayser, 2022).

Las personas de alta eficacia enfrentan desafíos desde adentro, creyendo que tienen las habilidades, los recursos y la seguridad en sí mismos para superar cualquier cantidad de desafíos profesionales que puedan surgir. Además, se utilizan enfoques de confrontación orientados a la resolución de problemas. Estos empleados son capaces de enfrentar con éxito los desafíos y demandas de sus trabajos, dando a la empresa acceso

a recursos humanos que están entusiasmados con su trabajo y se enorgullecen de sus logros. Estos trabajadores son más rentables para la empresa, están más centrados en sus tareas y tienen menos probabilidades de abandonar la empresa (Judge et al. 2017)

Los trabajadores de baja eficacia, por otro lado, tienden a centrarse más en sus sentimientos y en sí mismos. La ansiedad, la depresión y el agotamiento son más comunes entre los trabajadores que reportan bajos niveles de autonomía en el trabajo. La productividad de los trabajadores también está influenciada por el nivel de eficiencia de su lugar de trabajo. Ante el estrés o las circunstancias desafiantes, aquellos con bajos niveles de autoeficacia se desempeñan mal. La baja eficacia laboral está relacionada con el pensamiento pesimista, la pereza para hacer las cosas, la falta de ambición y engagement en el trabajo, el énfasis en la autocrítica y la negativa a asumir tareas desafiantes (Federici y Skaalvik, 2021).

La incapacidad para resolver problemas es un rasgo común entre aquellos que son juzgados como ineficaces en el trabajo, lo que a veces puede generar aún más dificultades en el lugar de trabajo. Dicho de otro modo, estos pensamientos pesimistas provocan estrés y dificultan la aplicación de los recursos disponibles. Para hacer las cosas, un individuo necesita desarrollar un sentido de autonomía en el lugar de trabajo (Hasna, et al. 2020)

El marco de la teoría de la eficacia del trabajador apunta al engagement y la motivación racional. La confianza de una persona en su propia capacidad para alcanzar metas y cumplir con un horario de trabajo es el primer factor a considerar. El segundo indicador apunta a una predisposición o relación con los compañeros de trabajo y superiores (Hartman y Barber, 2020).

2.3.3. Dimensiones de la autoeficacia

De acuerdo con Pepe et al. (2007), la autoeficacia, a la luz de la Teoría Social de Bandura, puede representarse en dos factores:

2.3.3.1. Compromiso

Se refiere a las percepciones de ser capaz de alcanzar los objetivos y comprometerse con el trabajo. Además, se refiere a la conexión emocional y psicológica

que un empleado tiene con su trabajo, organización y sus metas profesionales. Se trata de la dedicación y la energía que un empleado está dispuesto a invertir en su trabajo, así como su voluntad de contribuir de manera positiva al éxito de la empresa (Avallone et al. 2007).

El compromiso es un concepto importante en el ámbito de la gestión de recursos humanos y se considera un factor clave para la productividad y el rendimiento en el trabajo. En resumen, el compromiso implica una dedicación y una promesa de cumplimiento que se espera que una persona cumpla de manera seria y responsable (Pepe et al. 2010).

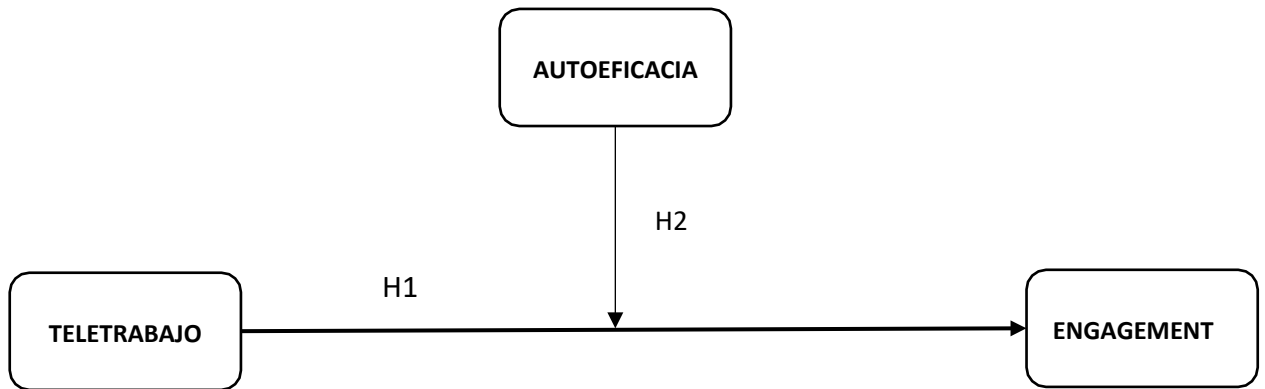
2.3.3.2. Voluntad relacional

Indica predisposición o relación con los compañeros y supervisores del trabajo. Por tanto, en el contexto del trabajo y las relaciones con compañeros generalmente se refiere a la disposición de un individuo para establecer y mantener relaciones positivas y colaborativas con sus colegas en el entorno laboral. Esta disposición implica un interés genuino en interactuar con los demás, comunicarse de manera efectiva, colaborar en proyectos y resolver conflictos de manera constructiva (Navarro, 2016).

En definitiva, la voluntad relacional es una cualidad valiosa en el lugar de trabajo, ya que contribuye a un ambiente laboral más positivo y productivo. Fomentar la voluntad relacional puede mejorar la moral, la cohesión del equipo y la eficiencia en el trabajo en equipo, lo que, a su vez, puede tener un impacto positivo en el rendimiento general de la organización (Avallone et al. 2007)

2.4. Modelo teórico de investigación

La presente investigación propone un modelo para explicar cómo influyen las condiciones del teletrabajo en el *work engagement*, encontrándose esta relación moderada de manera positiva por la autoeficacia. La variable independiente es el teletrabajo y la dependiente es *work engagement*, asimismo la variable moderadora es la autoeficacia.



2.4.1. Hipótesis

Se fundamenta en los hallazgos de investigadores, teniéndose a Parent (2022), quien determinó que las condiciones del teletrabajo, el uso de la emoción, la utilización de habilidades y el reconocimiento parecen ser consideraciones clave para las organizaciones que desean aumentar el compromiso laboral y disminuir la intención de renunciar, en el contexto de una pandemia combinada con una escasez de mano de obra. Asimismo, un estudio estableció que el teletrabajo de alta calidad (por ejemplo, lugares de trabajo ágiles, liderazgo virtual) se asoció con un mayor compromiso laboral durante la pandemia (Miglioretti et al. 2021).

H1: Las condiciones del teletrabajo influyen positivamente en el *work engagement* en empresas del sector privado.

A partir del estado del arte, han surgido investigaciones sobre el teletrabajo, las cuales evidencian que las condiciones que ocasiona esta modalidad, generan efectos en diferentes constructos personales del colaborador, en relación con las políticas institucionales de la empresa en la que trabaja. Esto se traduce en ventajas para la empresa, ya que cuando el colaborador es capaz de hacer frente a las situaciones estresantes por las condiciones del teletrabajo, su desenvolvimiento y compromiso mejora, puesto que es capaz de utilizar sus recursos personales para cumplir con las exigencias organizacionales, lo cual fomenta la vinculación con su puesto de trabajo (Camacho y Barrios, 2022).

Así también lo suscriben Suh y Lee (2017), quienes en su estudio concluyen que la utilización por parte del colaborador de sus estrategias de afrontamiento a estresores por

las demandas organizacionales ocasionadas por las condiciones del teletrabajo, posibilitan una mejor vinculación del colaborador con las metas y objetivos previstos en la empresa, así como con sus políticas, lo cual podría traducirse en un mejor compromiso organizacional.

Otro estudio de relevancia es el de Singh y Verma (2020), quienes concluyen que cuando se efectúa una incorporación de condiciones de teletrabajo, se generan desafíos que a gran escala afectan la autonomía percibida de los empleados, lo que posteriormente aumenta la monotonía del trabajo. Esto tiene un efecto adverso en el compromiso laboral de los empleados en las organizaciones.

Finalmente, otra investigación efectuada por Mihalca et al. (2021) concluye que las condiciones del teletrabajo pueden ocasionar situaciones favorables o desfavorables, para el colaborador o la empresa; ello se suscita de acuerdo a las estrategias de autogestión y sobrecarga laboral que posee el colaborador en dichas condiciones, con lo cual, cuando haya mejor autogestión del colaborador frente a las condiciones de teletrabajo, el compromiso y la satisfacción de éste se verá mejorada o fortalecida, teniendo una incidencia positiva en la vinculación con la empresa en la cual trabaja.

H2: La autoeficacia modera la relación positiva entre las condiciones de teletrabajo y el work engagement.

Se fundamenta la hipótesis en base a los hallazgos encontrados por Rubianto y Muliana (2023), quienes indagaron acerca de la autoeficacia ocupacional como moderador del *work engagement* laboral en colaboradores que ejercieron teletrabajo. Asimismo, en un contexto diferente, durante la pandemia, la autoeficacia ocupacional fue razonablemente alta. Esto demostró que la variable autoeficacia ocupacional sigue siendo una variable moderadora crítica durante los períodos de pandemia y prepandemia, específicamente en el teletrabajo. Sus conclusiones fueron que la autoeficacia ocupacional modera de forma significativa la varianza del compromiso laboral en los colaboradores que ejercen teletrabajo.

Asimismo, otros hallazgos empíricos, como los encontrados en el estudio de Pecino (2012) sugieren que los comportamientos de los empleados relacionados con el

teletrabajo, especialmente cuando surge la autoeficacia, mejoran significativamente en relación con sus niveles de *engagement*. La literatura ha comprobado que la autoeficacia promueve resultados positivos en el trabajador (Uppathampracha y Liu, 2022), entre estos resultados se encuentra el *work engagement* (Suh y Lee, 2017). En un contexto de teletrabajo en donde las condiciones promuevan el mayor compromiso es de esperarse que la autoeficacia refuerce este efecto.

Así también, en el estudio de Beauregard et al. (2019) hacen referencia a las creencias personales del colaborador que suceden en el puesto de trabajo, las cuales a su vez tienen incidencia en las condiciones de teletrabajo y cómo éstas se encuentran relacionadas con el *work engagement*, puesto que, la forma en cómo el colaborador se encuentra seguro de sus competencias y desempeño de tareas, le posibilitan ser eficaz aún en condiciones de teletrabajo, favoreciendo positivamente a su vinculación y compromiso con sus funciones organizacionales.

CAPÍTULO 3: DISEÑO Y MÉTODOS

3.1. Diseño de la investigación

El estudio estuvo caracterizado por ser cuantitativo, puesto que en la postura de Hernández y Mendoza (2018), se trata de un enfoque sistemático y objetivo, orientado a la recopilación de información rápida, valiéndose de la estadística hubo análisis numérico para su representación e interpretación.

De otro lado también destaca por ser no experimental, debido a que no se buscó efectuar algún tipo de manipulación deliberada de las variables; así también es transversal, ya que la aplicación de los instrumentos será efectuada en un solo momento, para lo cual se tendrá un solo contacto con cada unidad de análisis.

Finalmente, en manifiesto a la técnica de contrastación, resulta ser causal, debido a que se busca conocer el grado de relación causal es existente entre las variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Población y muestreo

La población estuvo constituida por colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo y trabajo híbrido en empresas del sector privado, es decir, de forma presencial y mediante teletrabajo.

De los cuales se seleccionaron a 212 colaboradores para conformar a la muestra, los cuales fueron agrupados a razón de un muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Recopilación de datos

A efectos de realizar la aplicación de los instrumentos, se utilizó la plataforma Google Forms, en donde se elaboró el respectivo formulario para su aplicación virtual en el mes de mayo a los colaboradores. Dentro del mismo fue consignado el respectivo consentimiento informado a cada colaborador.

Posteriormente, al obtenerse la aplicación de los instrumentos fue descargada la base de datos el formato xls para su posterior análisis estadístico, previa codificación según escala de tipo Likert y la sumatoria de los puntajes, los cuales fueron exportados al software estadístico IBM SPSS v. 27.

3.4. Procesamiento de datos

El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el programa informático SPSS 27.0. En primer lugar, se realizarán los estadísticos descriptivos, de validez y fiabilidad en la extensión Jamovi v. 2.3. mediante el análisis factorial exploratorio y confirmatorio. En segundo lugar, el cálculo del análisis de regresión jerárquica siguiendo las recomendaciones de Baron y Kenny (1986) para el análisis de moderación.

Por último, se aplicó la prueba de Sobel para la significación de efectos indirectos y probar el posible papel moderador de la autoeficacia en la relación de las condiciones de teletrabajo y el *work engagement*, ultimando con la delimitación de la significancia estadística a efectos de comprobar las hipótesis.

3.5. Instrumentos

El instrumento empleado fue la encuesta, entendida como aquella que se suscribe a partir de la manifestación de preguntas orientadas a la medición de constructos teóricos, con el propósito de conocer cualidades como percepciones y opiniones (Sánchez y Reyes, 2016).

Por otro lado, las escalas con las que se abordaron los constructos fueron las siguientes:

3.5.1. Escala de Teletrabajo

Se trabajó con una adaptación de la escala de Geraldo et al. (2022), orientado a medir las condiciones del teletrabajo con una escala de tipo Likert. Además, se encuentra conformado por tres factores: soporte laboral tecnológico (ítems 1 - 3); jornada de trabajo (ítems 4 - 9); factor de bienestar social (ítems 10 – 15), sumando 15 ítems en su

forma final. Su escala de medición es ordinal de tipo Likert, con opciones de respuesta que varían desde muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5).

Se presentan los ítems que componen la escala:

Tabla 1

Distribución de los ítems de la Escala de Teletrabajo

Ítems

1. La organización donde laboro me ha proporcionado las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto (programas, software, apps, entre otros).
 2. El equipo de soporte tecnológico de mi organización me asiste de inmediato cada vez que tengo problemas durante el trabajo remoto.
 3. La organización donde laboro me ha proporcionado los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto.
 4. Estoy informado sobre la situación actual de la organización donde laboro y realizo trabajo remoto.
 5. Recibo lineamientos y normativas de la organización donde laboro, acerca del cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto.
 6. El ambiente colaborativo es un denominador común en mi organización durante el trabajo remoto.
 7. La comunicación que se practica durante el trabajo remoto favorece la interacción e integración de colaboradores dentro de la organización donde laboro.
 8. Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto.
 9. Participo en reuniones virtuales de equipo de manera periódica, dentro del horario establecido para el trabajo remoto. He sido orientado para organizarme durante el trabajo remoto y compatibilizar las actividades laborales y de mi hogar.
-

10. He sido orientado por mi organización para manejar las distracciones provocadas por estímulos externos durante el trabajo remoto.

11. He sido capacitado por mi organización sobre las conductas preventivas que debo tener en cuenta para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante el trabajo remoto.

12. Recibo mensajes frecuentes del médico ocupacional de mi centro laboral.

13. Recibí facilidades de la organización en la cual laboro para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante la jornada de trabajo remoto.

14. Estoy informado sobre las medidas que se deben adoptar para prevenir el estrés durante la jornada de trabajo remoto (pausas activas, ejercicios de respiración, meditación, entre otros).

15. Participo en las actividades sociales virtuales que se realizan dentro de mi organización.

3.5.2. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

La escala ha sido elaborada por Schaufeli y Bakker en el 2003, la cual se encuentra conformada por 9 ítems, y tres factores: Vigor (ítems 1,2,3), dedicación (ítems 4,5,6), absorción (ítems 7,8,9) con escala Likert la de tipo ordinal, con opciones de respuesta que van desde nunca (0) hasta siempre (6).

A continuación, se muestra la tabla con los ítems que conforman la escala:

Tabla 2

Distribución de los ítems de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)

Ítems

1. En mi trabajo me siento lleno de energía

2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo

3. Estoy entusiasmado con mi trabajo

4. Mi trabajo me inspira
 5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
 6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
 7. Estoy orgulloso del trabajo que hago
 8. Estoy inmerso en mi trabajo
 9. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
-

3.5.3. Work Self-Efficacy Scale (WSES)

Se utilizó la escala que Pepe et al. (2010) adaptaron al español e italiano. La escala en versión en español tiene 10 ítems y evalúa las creencias de eficacia sobre las actividades laborales. Consta de dos dimensiones: Compromiso (ítems 1 - 5) y Voluntad (6 -10). Tiene un formato de respuesta tipo Likert que va desde 1 (no del todo bien) a 5 (muy bien).

A continuación, se muestran los ítems que conforman al instrumento:

Tabla 3

Distribución de los ítems de la Work Self-Efficacy Scale (WSES)

Ítems

1. Lograr los objetivos que me asignen.
 2. Respetar los horarios y los tiempos de trabajo
 3. Aprender nuevos métodos de trabajo.
 4. Concretar todas mis energías en el trabajo.
 5. Terminar el trabajo asignado.
 6. Colaborar con los otros compañeros
-

-
- 7. Trabajar con personas de edad y experiencias que difieren a las mías.
 - 8. Tener buenas relaciones con los jefes.
 - 9. Relacionarme de manera eficaz con los clientes.
 - 10. Trabajar en equipo.
-

3.5.4. Validez y confiabilidad

Con el fin de probar las evidencias de validez y confiabilidad, se efectuó, en primera instancia, la validez basada en la estructura interna a través del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), mientras que, para la determinación de la confiabilidad se calculó la consistencia interna por Alfa de Cronbach y Omega McDonald de los instrumentos. Como a continuación se muestra:

Escala de Teletrabajo

Tabla 4

Medidas de ajuste para la variable teletrabajo

CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
			Inferior	Superior
0.91	0.903	0.068	0.0762	0.102

En la tabla 4 se evidencia un ajuste adecuado bajo el supuesto de tres factores latentes, puesto que los índices de ajuste de bondad son superiores a 0.90 y el RMSEA es menor a 0.08 (Hu y Bentler, 1999).

Tabla 5*Cargas factoriales de la escala de teletrabajo*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Soporte laboral tecnológico	A	0.793	0.061	12.99	< .001
	B	0.748	0.0685	10.93	< .001
	C	0.826	0.0702	11.77	< .001
Jornada de trabajo	D	0.748	0.0587	12.74	< .001
	E	0.739	0.0605	12.21	< .001
	F	0.607	0.059	10.29	< .001
	G	0.76	0.0647	11.74	< .001
	H	0.835	0.0693	12.05	< .001
	I	0.562	0.0593	9.48	< .001
Bienestar social	J	0.955	0.0719	13.29	< .001
	K	1.036	0.0671	15.45	< .001
	L	0.967	0.0692	13.97	< .001
	M	0.935	0.0823	11.37	< .001
	N	0.826	0.0712	11.6	< .001
	O	0.846	0.0689	12.29	< .001
	P	0.631	0.0703	8.97	< .001

En la tabla 5 se muestran las cargas factoriales de la escala de teletrabajo, destacándose $p < 0.05$, por lo cual los ítems están agrupados oportunamente para la medición de las dimensiones y la variable.

Tabla 6*Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de teletrabajo*

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.928	0.929

En la tabla 6 se manifiesta un α de 0.928 y ω de 0.929, los cuales, al ser superiores a 0.70 (Creswell, 2008), denotan una excelente confiabilidad.

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)**Tabla 7***Medidas de ajuste para la variable work engagement*

CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
			Inferior	Superior
0.992	0.988	0.0464	0	0.0778

En la tabla 7 se evidencia un ajuste adecuado bajo el supuesto de tres factores latentes, puesto que los índices de ajuste de bondad son superiores a 0.90 y el RMSEA es menor a 0.08 (Hu y Bentler, 1999).

Tabla 8*Cargas factoriales del instrumento de work engagement*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Vigor	A	1.019	0.0677	15.05	< .001
	B	1.153	0.0762	15.13	< .001
	C	0.94	0.069	13.62	< .001
Absorción	D	1.265	0.0718	17.62	< .001
	E	1.194	0.0683	17.48	< .001
	F	0.971	0.0661	14.7	< .001
Dedicación	G	0.969	0.1096	8.84	< .001
	H	1.155	0.0834	13.84	< .001
	I	1.242	0.0899	13.81	< .001

En la tabla 8 se muestran las cargas factoriales de la escala de *work engagement*, destacándose $p < 0.05$, por lo cual los ítems están agrupados oportunamente para la medición de las dimensiones y la variable.

Tabla 9

Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de work engagement

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.913	0.922

En la tabla 9 se manifiesta un α de 0.913 y ω de 0.922, los cuales, al ser superiores a 0.70 (Creswell, 2008), denotan una excelente confiabilidad.

Work Self-Efficacy Scale (WSES)

Tabla 10

Medidas de ajuste para la variable autoeficacia

CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
			Inferior	Superior
0.941	0.921	0.0789	0.0562	0.102

En la tabla 10 se evidencia un ajuste adecuado bajo el supuesto de dos factores latentes, puesto que los índices de ajuste de bondad son superiores a 0.90 y el RMSEA es menor a 0.08 (Hu y Bentler, 1999).

Tabla 11

Cargas factoriales del instrumento de autoeficacia

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Compromiso	A	0.306	0.1176	2.6	0.009
	B	0.644	0.062	10.38	<.001
	C	0.582	0.0574	10.13	<.001
	D	0.572	0.0535	10.68	<.001
	E	0.374	0.0373	10.02	<.001
Voluntad	F	0.526	0.0382	13.79	<.001

G	0.344	0.0629	5.48	<.001
H	0.478	0.0408	11.72	<.001
I	0.433	0.037	11.69	<.001
J	0.428	0.037	11.57	<.001

En la tabla 11 se muestran las cargas factoriales del instrumento de autoeficacia, destacándose $p < 0.05$, por lo cual los ítems están agrupados oportunamente para la medición de las dimensiones y la variable.

Tabla 12

Confiabilidad por consistencia interna del instrumento de autoeficacia.

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.789	0.862

En la tabla 12 se manifiesta un α de 0.789 y ω de 0.862, los cuales, al ser superiores a 0.70 (Creswell, 2008), denotan una aceptable confiabilidad.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los hallazgos de las propuestas empíricas del modelo de estudio. Tales resultados han sido obtenidos con la aplicación de los métodos de investigación concernientes previstos en el anterior capítulo. Además, este capítulo se encuentra provisto en dos secciones; la primera orientada a la descripción de los resultados y en la segunda se presenta la discusión de los mismos.

Tabla 13

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las variables de estudio

		<i>Work</i>		
		Teletrabajo	<i>engagement</i>	Autoeficacia
N		212	212	212
Parámetros normales ^{a,b}	Media	59,8160	39,9151	42,7689
	Desviación estándar	12,20167	9,29773	5,08491
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,062	,077	,119
	Positivo	,049	,065	,078
	Negativo	-,062	-,077	-,119
Estadístico de prueba		,062	,077	,119
Sig. asintótica (bilateral)		,049 ^c	,004 ^c	,000 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 13 se evidencia la prueba de Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$), habiéndose una significancia menor a 0.05 en las variables. Con lo cual se decidió optar por la aplicación del coeficiente no paramétrico Rho de Spearman para el análisis correlacional.

4.1. Resultados cuantitativos

Tabla 14

Medias, desviaciones típicas y correlaciones entre las variables.

Variables	<i>M</i>	<i>DT</i>	Varianza	Teletrabajo	<i>Work engagement</i>	Autoeficacia
Teletrabajo	59.81	12.20	148.88		.531**	
<i>Work engagement</i>	39.91	9.29	86.44			.590**
Autoeficacia	42.76	5.08	25.85	.503**		

*Nota: **p < 0.01*

En la tabla 14 se observan las medias, desviación estándar y varianza, así como las correlaciones entre las variables, en donde se evidencian indicios favorables que conllevan a la validación de las hipótesis, puesto que estas son positivas y significativas ($p < .05$) para la relación entre el teletrabajo y *work engagement* ($\rho = .531$), para la relación entre el teletrabajo y la autoeficacia ($\rho = .503$) y para la relación entre la autoeficacia y el *work engagement* ($\rho = .590$).

A efectos de verificar el rol moderador de la autoeficacia entre el teletrabajo y el *work engagement*, se utilizó la regresión jerárquica, siguiendo la recomendación teórica de Baron y Kenny (1986), quienes determinaron que la moderación existe si se cumplen los siguientes criterios: a) la variable independiente (teletrabajo) debe estar relacionado de forma significativa con la variable dependiente (*work engagement*) y con la variable moderadora (autoeficacia). Este primer criterio se ha cumplido, ya que en la tabla 14 se aprecian correlaciones altamente significativas entre las tres variables; b) la variable moderadora (autoeficacia) debe estar relacionada significativamente con la variable dependiente (*work engagement*). Este criterio también se ha cumplido, puesto que en la tabla 14 se evidencia una correlación altamente significativa entre la autoeficacia y el *work engagement* ($\rho = .590$; $p < 0.01$).

Tabla 15

Análisis de la regresión jerárquica para probar el rol moderador de la autoeficacia entre el teletrabajo y el work engagement.

Variable independiente	<i>Work engagement</i> ^a				
	β	<i>p</i>	R ²	ΔR^2	<i>p</i>
Modelo 1					
Teletrabajo	.491	.000	.241	.241	.000 ^b
Modelo 2					
Teletrabajo	.261	.000	.402	.160	.000 ^c
Autoeficacia	.462				

Nota: a. Variable dependiente: *Work engagement*

b. Predictores: (Constante), Teletrabajo.

c. Predictores: (Constante), Teletrabajo, autoeficacia.

$p < 0.01$.

En la tabla 15 se observa el efecto moderador de la autoeficacia entre el teletrabajo y el *work engagement*, apreciándose que el modelo 2 del análisis de regresión jerárquica obtuvo una variación de $\beta = .491$; $p < 0.01$ a $\beta = .261$; $p < 0.01$, evidenciándose una disminución de la fuerza de la correlación entre el teletrabajo y el *work engagement* en el modelo 2 ($\beta = .261$), motivada por la autoeficacia, respecto al modelo 1, en donde la fuerza de la correlación era más alta ($\beta = .491$). Además, el Test de Sobel reveló que los efectos moderadores de la autoeficacia entre el teletrabajo y el *work engagement* son significativos, debido al aumento de la R² ($p < 0.01$). Con estos hallazgos, se cumple el tercer criterio de Baron y Kenny (1986) c) el efecto predictor sobre la variable dependiente, se reduce o aumenta cuando la variable moderadora participa en el modelo de predicción. Por lo anterior expuesto, se aceptan las hipótesis de investigación planteadas, validando el modelo empírico de estudio.

4.2. Discusión

El estudio tuvo como propósito validar la relación existente entre el teletrabajo y el *work engagement*, así como evidenciar la influencia moderadora de la autoeficacia en dicha relación. Respecto a la relación entre el teletrabajo y el *work engagement*, los hallazgos posibilitaron la validación de la primera hipótesis, puesto que esta fue altamente significativa. De lo cual se interpreta que las condiciones del teletrabajo en las cuales se utilizan tecnologías y plataformas digitales, contribuyen significativamente a que se incremente el compromiso de los colaboradores y el estado mental positivo con el que cuentan para cumplir sus responsabilidades de trabajo.

De los antecedentes de estudio, se cuenta con la investigación realizada por Singh y Verma (2020) quienes confirman que la incorporación de condiciones del teletrabajo genera un impacto significativo en el *work engagement*, vale decir, las exigencias otorgadas por la imposición del teletrabajo influyen en el estado mental positivo que orienta la determinación de acciones del colaborador en su puesto de trabajo. De igual forma, en la investigación realizada por Camacho y Barrios (2022) quienes se enfocaron hacia el teletrabajo y al *work engagement*, mediante los resultados obtenidos dejaron en evidencia que la modalidad de teletrabajo fue un reto durante el periodo de pandemia por la COVID-19, debido a que la mayoría de los colaboradores se vieron forzados a utilizar medios digitales para cumplir con sus responsabilidades laborales, lo cual influyó significativamente en el *work engagement*, destacando que este al principio se vio afectado, empero, se fue normalizando con el paso del tiempo y la adecuación del colaborador a estas condiciones de trabajo remoto.

Además, en la investigación realizada por Adisa et al. (2021) enfocados al teletrabajo y al *work engagement* de los colaboradores en época de pandemia, evidenció que el contexto pandémico por la COVID-19 generó que los colaboradores utilicen sus recursos personales de manera funcional para el cumplimiento de los objetivos, es decir, para cumplir con sus responsabilidades mediante la modalidad de teletrabajo, siendo este último quien debido a su presencia inesperada y obligatoria influyó en la visión positiva de los colaboradores. Por último, a través del estudio realizado por Mihalca et al. (2021) se evidenció que el cambio abrupto de las condiciones de trabajo usando medios digitales y herramientas tecnológicas, influyen en los colaboradores y su actitud

positiva para con sus responsabilidades y compromisos de trabajo, generando un incremento moderado en los índices de estrés y de agotamiento.

En tal sentido, habiendo confirmado la relación de las variables mediante la experiencia de los antecedentes de investigación, se infiere que cuando los colaboradores, perciban mejores condiciones de teletrabajo, mayor compromiso con el cumplimiento de los objetivos institucionales, favoreciendo la actitud positiva al cumplir con sus responsabilidades laborales.

En referencia a la segunda hipótesis de estudio, se demostró que la autoeficacia modera la influencia entre el teletrabajo y el *work engagement*, puesto que, al obtener los resultados se evidenció que los efectos moderadores de la autoeficacia entre el teletrabajo y el *work engagement* fueron significativos. Por tanto, se puede interpretar que cuando los colaboradores ejercen dominio de sus capacidades y demuestran responsabilidad al cumplirlas, inclusive cuando los medios tecnológicos utilizados representan un reto, su estado mental positivo mediante la motivación y compromiso para cumplir con sus responsabilidades de trabajo se desarrollan favorablemente. De los antecedentes de investigación, se tiene a Suh y Lee (2017), quienes a través de su investigación se refirieron a las creencias personales de la propia capacidad del colaborador y cómo influyen en el teletrabajo y el *work engagement*, confirmaron que el teletrabajo generó el aumento de la intensidad de las responsabilidades laborales y los medios con los cuales se ejercen, lo que impacta el compromiso laboral y la actitud positiva conocida como *work engagement*; además, dicha relación en su intensidad es influenciada por las creencias personales respecto a las capacidades para la ejecución de actividades. Por lo cual, la capacidad para el logro de metas a causa de la confianza en las habilidades personales para cumplir con responsabilidades laborales, modera la relación existente entre las condiciones del teletrabajo, caracterizado por la utilización de herramientas de comunicación digital y tecnológicas a distancia con el *work engagement*, atribuido al estado mental positivo para desarrollar mayor compromiso laboral.

Asimismo, con Beauregard et al. (2019) quienes se enfocaron en analizar los resultados del teletrabajo y sus beneficios en los colaboradores, evidenciaron que la autoeficacia entendida como la capacidad para cumplir con el trabajo, convergió entre

el teletrabajo y el *work engagement*, incluso cuando existieron labores intensas y exigentes que fueron facilitadas por el ambiente donde se laboró, lo que coadyuvó a mantener el compromiso de los colaboradores en su trabajo.

Por lo cual se infiere que, al observarse la relación de las variables en los antecedentes de investigación, los colaboradores que gozan de confianza en cuanto a sus habilidades personales, logran cumplir con los objetivos establecidos, incluso cuando las labores las realizan en condiciones de teletrabajo, fomentando con ello mejoras en su compromiso, motivación, entusiasmo e iniciativa al realizar su trabajo.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Primera. Se determinó que la autoeficacia moderó la relación entre el teletrabajo y el *work engagement*, puesto que cuando los trabajadores ejercen dominio de sus capacidades y demuestran responsabilidad al cumplirlas, inclusive cuando los medios tecnológicos utilizados representan un reto, valiéndose de herramientas como la capacitación constante, el trabajo en equipo o el manejo de situaciones estresantes, la relación existente entre el teletrabajo y el *work engagement* varía en su fuerza.

Segunda. Se determinó una influencia positiva del teletrabajo en el *work engagement*, toda vez que, cuando los colaboradores se encuentren inmersos en condiciones de teletrabajo oportuno, ello les posibilitará que desarrollen un estado mental positivo relacionado con el compromiso para el cumplimiento de los objetivos previstos.

Tercera. Se corroboró el cumplimiento del modelo empírico de investigación, toda vez que la autoeficacia modera la relación entre el teletrabajo y el *work engagement*, con lo cual, se confirmaron los indicios de dicha moderación suscritos en investigaciones previas. En tal sentido, la relevancia de este estudio radicó en que este modelo permite explicar el comportamiento de las variables en el contexto, sirviendo como directriz para estudios futuros en otras poblaciones.

5.2. Recomendaciones para futuros trabajos

Primera. Con los hallazgos de investigación, podrá efectuarse una mejor intervención en la empresa a través del fortalecimiento de las capacidades orientadas a la autoeficacia, con el propósito de hacer más afectivo el teletrabajo y con ello fortalecer el *work engagement*.

Segunda. Investigadores futuros podrán interesarse en investigar a las variables en otros contextos y poblaciones, con el objetivo de incrementar el estado del arte sobre el tema y favorecer el desarrollo de la comunidad científica.

Tercera. Los instrumentos utilizados podrán estandarizarse a partir de estudios instrumentales que corroboren las evidencias de validez y confiabilidad en otras poblaciones diversas, con el propósito de contar con instrumentos pertinentes que sean de utilidad en el desarrollo organizacional de las empresas.

Cuarta. Resulta necesario que en nuevas investigaciones se valide la relación entre las variables, tomando además otro tipo de variables sociodemográficas que podrían actuar como moderadoras como la edad, la profesión, el sexo o el nivel educativo; así como también variables generacionales relacionadas con el éxito organizacional o la adaptación al entorno.

Quinta. Es menester que futuros investigadores se interesen por el desarrollo de investigaciones multivariadas, en donde se incluyan nuevos modelos teóricos que expliquen otras variables moderadoras como la satisfacción o el clima en la relación del teletrabajo y el *work engagement*.

Sexta. Es recomendable que en nuevas investigaciones se explore el modelo empírico de estudio en otro tipo de poblaciones cuyas características sean también de trabajo híbrido, puesto que es más acorde a la realidad actual.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Las condiciones del teletrabajo en el work engagement y el rol	¿De qué manera la influencia de las condiciones del teletrabajo en el work engagement es moderada por la autoeficacia?	Objetivo general Determinar si la influencia de las condiciones del teletrabajo en el <i>work engagement</i>	H1: Las condiciones del teletrabajo influyen positivamente en el <i>work engagement</i> en	Teletrabajo Work engagement	Jornada de trabajo Soporte laboral tecnológico Bienestar social Vigor Dedicación Absorción	Diseño de investigación: Cuantitativo, básico, no experimental, transversal y explicativo.

<p>moderador de la autoeficacia</p>		<p>es moderada por la autoeficacia</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la influencia de las condiciones del teletrabajo en el <i>work engagement</i>.</p> <p>Determinar si la autoeficacia modera la influencia entre las condiciones del teletrabajo y el <i>work engagement</i>.</p>	<p>empresas del sector privado.</p> <p>H2: La autoeficacia modera la relación positiva entre las condiciones de teletrabajo y el <i>work engagement</i>.</p>	<p>Autoeficacia</p>	<p>Compromiso</p> <p>Voluntad racional</p>	<p>Población:</p> <p>75 colaboradores de empresas del sector privado</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Teletrabajo</p> <p>Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)</p> <p>Work Self-Efficacy Scale (WSES)</p> <p>Análisis estadístico:</p> <p>Estadística inferencial (regresión lineal)</p>
-------------------------------------	--	---	--	---------------------	--	---

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de teletrabajo

1. La organización donde laboro me ha proporcionado las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto (programas, software, apps, entre otros).
2. El equipo de soporte tecnológico de mi organización me asiste de inmediato cada vez que tengo problemas durante el trabajo remoto.
3. La organización donde laboro me ha proporcionado los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto.
4. Estoy informado sobre la situación actual de la organización donde laboro y realizo trabajo remoto.
5. Recibo lineamientos y normativas de la organización donde laboro, acerca del cumplimiento de mis funciones durante el trabajo remoto.
6. El ambiente colaborativo es un denominador común en mi organización durante el trabajo remoto.
7. La comunicación que se practica durante el trabajo remoto favorece la interacción e integración de colaboradores dentro de la organización donde laboro.
8. Recibo capacitación y actualización permanente en temas vinculados al desarrollo de mi función durante el trabajo remoto.
9. Participo en reuniones virtuales de equipo de manera periódica, dentro del horario establecido para el trabajo remoto. He sido orientado para organizarme durante el trabajo remoto y compatibilizar las actividades laborales y de mi hogar.
10. He sido orientado por mi organización para manejar las distracciones provocadas por estímulos externos durante el trabajo remoto.
11. He sido capacitado por mi organización sobre las conductas preventivas que debo tener en cuenta para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante el trabajo remoto.
12. Recibo mensajes frecuentes del médico ocupacional de mi centro laboral.
13. Recibí facilidades de la organización en la cual laboro para el cuidado de mi salud y la de mi familia durante la jornada de trabajo remoto.
14. Estoy informado sobre las medidas que se deben adoptar para prevenir el estrés durante la jornada de trabajo remoto (pausas activas, ejercicios de respiración, meditación, entre otros).
15. Participo en las actividades sociales virtuales que se realizan dentro de mi organización.

Escala utrecht de engagement en el trabajo (UWES-9)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
3. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
4. _____ Mi trabajo me inspira
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
7. _____ Me dejo llevar por mi trabajo
8. _____ Estoy inmerso en mi trabajo
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Cuestionario de Autoeficacia

1. Lograr los objetivos que me asignen, aunque encuentre muchos obstáculos.
 2. Respetar los horarios y los tiempos de trabajo, aunque tenga que resolver situaciones inesperadas
 3. Aprender nuevos métodos de trabajo, aunque dedique mucho tiempo y energía.
 4. Concretar todas mis energías en el trabajo, aunque tenga que resolver situaciones difíciles.
 5. Terminar el trabajo asignado, aunque me encuentre en una situación difícil.
 6. Colaborar con los otros compañeros, aunque algunos se opongan.
 7. Trabajar con personas de edad y experiencias que difieren a las mías, aunque tengamos pensamientos distintos.
 8. Tener buenas relaciones con los jefes, aunque aparezcan situaciones difíciles.
 9. Relacionarme de manera eficaz con los clientes, aunque se presenten acontecimientos inesperados.
 10. Trabajar en equipo, aunque sucedan situaciones imprevistas.
-

BIBLIOGRAFÍA

- Abun, D., Nicolas, M. T., Apollo, E., Magallanes, T., & Encarnacion, M. J. (2021). Employees' self-efficacy and work performance of employees as mediated by work environment. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 10(7), 01–15. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i71470>
- Adamovic, M. (2022). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102437>
- Adamovic, M., Gahan, P., Olsen, J., Gulyas, A., Shallcross, D., & Mendoza, A. (2022). Exploring the adoption of virtual work: the role of virtual work self-efficacy and virtual work climate. *International Journal of Human Resource Management*, 33(17), 3492–3525. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1913623>
- Adisa, T., Ogbonnaya, C. y Adekoya, O. (2021) Remote working and employee engagement: a qualitative study of British workers during the pandemic. *Information Technology & People*. <https://doi.esan.elogim.com/10.1108/ITP-12-2020-0850>
- Al-Hamdan, Z., & Bani Issa, H. (2022). The role of organizational support and self-efficacy on work engagement among registered nurses in Jordan: A descriptive study. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 2154–2164. <https://doi.org/10.1111/jonm.13456>
- Avallone, F., Pepe, S., & Porcelli, R. (2007). Autoefficacia percepita nella ricerca del lavoro: scale di misura. In Isfol, *Bisogni, valori e autoefficacia nella scelta del lavoro*. ISFOL, 133-142
- Baloran, E. T., & Hernan, J. T. (2020). Crisis Self-Efficacy and Work Commitment of Education Workers among Public Schools during COVID-19 Pandemic. *Preprints*, 1–14. Retrieved from www.preprints.org
- Bareket-Bojmel, L., Chernyak-Hai y L. Margalit, M. (2023). Out of sight but not out of mind: The role of loneliness and hope in remote work and in job engagement. *Personality and Individual Differences*. <https://doi.esan.elogim.com/10.1016/j.paid.2022.111955>

- Bargsted, M., Ramírez-Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Professional self-efficacy and job satisfaction: The mediator role of work design. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 157–163. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a18>
- Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canonico, E. (2019). Telework: Outcomes and Facilitators for Employees. In *The Cambridge Handbook of Technology and Employee Behavior* (pp. 511–543). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108649636.020>
- Bermúdez, D. M., & Pangol, A. M. (2021). El Teletrabajo en el Ecuador. *Visionario Digital*, 5(4), 21–29. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1875>
- Bjursell, C., Bergmo-Prvulovic, I., & Hedegaard, J. (2021). Telework and Lifelong Learning. *Frontiers in Sociology*, 6. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.642277>
- Bonaiuto, F., Fantinelli, S., Milani, A., Cortini, M., Vitiello, M. C., & Bonaiuto, M. (2022). Perceived organizational support and work engagement: the role of psychosocial variables. *Journal of Workplace Learning*, 34(5), 418–436. <https://doi.org/10.1108/JWL-11-2021-0140>
- Camacho, S., Barrios, A. (2022). Teleworking and technostress: early consequences of a COVID-19 lockdown. *Cogn Tech Work* 24, 441–45. <https://doi.org/10.1007/s10111-022-00693-4>
- Cañadas, F. (2017). *Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral*. Tesis de doctorado Universidad de Granada. <https://hera.ugr.es/tesisugr/2675244x.pdf>
- Cañibano, A., & Avgoustaki, A. (2022). To telework or not to telework: Does the macro context matter? A signalling theory analysis of employee interpretations of telework in times of turbulence. *Human Resource Management Journal*. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12457>
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2021). Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France. *European Journal of Information Systems*, 30(1), 69–88. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1829512>

- Chan, X. W., Kalliath, T., Brough, P., O’Driscoll, M., Siu, O. L., & Timms, C. (2017). Self-efficacy and work engagement: test of a chain model. *International Journal of Manpower*, 38(6), 819–834. <https://doi.org/10.1108/IJM-11-2015-0189>
- Chan, X. W., Kalliath, T., Brough, P., Siu, O. L., O’Driscoll, M. P., & Timms, C. (2016). Work–family enrichment and satisfaction: the mediating role of self-efficacy and work–life balance. *International Journal of Human Resource Management*, 27(15), 1755–1776. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1075574>
- De Abreu y Silva, J. (2022). Residential preferences, telework perceptions, and the intention to telework: insights from the Lisbon Metropolitan Area during the COVID-19 pandemic. *Regional Science Policy and Practice*, 14(S1), 142–161. <https://doi.org/10.1111/rsp3.12558>
- De Valdenebro, A. M., Avolio, B., y Idrovo, S. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. *Global Business Review*, 1 –19. <https://doi.org/10.1177/09721509211049918>
- Decreto Supremo que dicta disposiciones reglamentarias para la aplicación del Decreto de Urgencia N° 127-2020, Decreto de Urgencia que establece el otorgamiento de subsidios para la recuperación del empleo formal en el sector privado y establece otras dis, Pub. L. No. N° 004-2021-TR (2020).
- Federici, R. A., & Skaalvik, E. M. (2021). Principal self-efficacy and work engagement: Assessing a Norwegian Principal Self-Efficacy Scale. *Social Psychology of Education*, 14(4), 575–600. <https://doi.org/10.1007/s11218-011-9160-4>
- Ferreira, P., Gabriel, C., Faria, S., Rodrigues, P., & Pereira, M. S. (2020). What if employees brought their life to work? The relation of life satisfaction and work engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 12(7). <https://doi.org/10.3390/su12072743>
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalá, E.y Toscano, F. (2021). Work From Home During the COVID-19 Outbreak. *J Occup Environ Med*, 426-432. https://www.researchgate.net/publication/351070493_Work_From_Home_During_the_COVID-

19_Outbreak_The_Impact_on_Employees'_Remote_Work_Productivity_Engagement
_and_Stress

- Geraldo, L., Rey, D. Y Vargas, J. (2022). Propiedades psicométricas para medir factores del trabajo remoto: un análisis exploratorio en colaboradores estudiantes. *Estudios Gerenciales*, 38(165), 436-448. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/5220
- Gopalan, N., Pattusamy, M., & Goodman, S. (2022). Family incivility and work-engagement: moderated mediation model of personal resources and family-work enrichment. *Current Psychology*, 41(10), 7350–7361. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01420-4>
- Hartman, R. L., & Barber, E. G. (2020). Women in the workforce: The effect of gender on occupational self-efficacy, work engagement and career aspirations. *Gender in Management*, 35(1), 92–118. <https://doi.org/10.1108/GM-04-2019-0062>
- Hasna, A., Wibowo, M. E., & Mulawarman, M. (2020). The relationship of self-efficacy and social support on work-family balance. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 3(1), 18–25. <https://doi.org/10.25217/igcj.v3i1.662>
- Hayes, S. W., Priestley, J. L., Moore, B. A., y Ray, H. E. (2021). Perceived Stress, Work-Related Burnout, and Working From Home Before and During COVID-19: An Examination of Workers in the United States. *SAGE Open*, 11(4), 1 –12. <https://doi.org/10.1177/21582440211058193>
- Huang, S. Y. B., Huang, C. H., & Chang, T. W. (2022). A New Concept of Work Engagement Theory in Cognitive Engagement, Emotional Engagement, and Physical Engagement. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.663440>
- Imran, M. Y., Elahi, N. S., Abid, G., Ashfaq, F., & Ilyas, S. (2020). Impact of perceived organizational support on work engagement: Mediating mechanism of thriving and flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030082>

- Jiménez J., A. L. (2011). Tecnología como fuente de estrés: una revisión teórica al concepto de tecnoestrés. *Temas De Comunicación*, (21), 157–180. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/433>
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2017). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 107–127. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.107>
- Kaluza, A. J., & van Dick, R. (2022). Telework at times of a pandemic: The role of voluntariness in the perception of disadvantages of telework. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03047-5>
- Kossek, E. E., Lautsch, B. A., y Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work–family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 347–367. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.07.002>
- Kulikowski, K., & Sedlak, P. (2020). Can you buy work engagement? The relationship between pay, fringe benefits, financial bonuses and work engagement. *Current Psychology*, 39(1), 343–353. <https://doi.org/10.1007/s12144-017-9768-4>
- Lange, M., & Kayser, I. (2022). The Role of Self-Efficacy, Work-Related Autonomy and Work-Family Conflict on Employee’s Stress Level during Home-Based Remote Work in Germany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph19094955>
- Lemos, A. H., Barboosa, A. D. O., y Monzato, P. P. (2020). Mulheres em home office durante a pandemia da covid-19 e as configurações do conflito trabalho-família. *Revista de Administração de Empresas*, 60(6), 388–399. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200603>
- Li, M., Wang, Z., Gao, J., & You, X. (2017). Proactive Personality and Job Satisfaction: the Mediating Effects of Self-Efficacy and Work Engagement in Teachers. *Current Psychology*, 36(1), 48–55. <https://doi.org/10.1007/s12144-015-9383-1>

- Lipscomb, S. T., Chandler, K. D., Abshire, C., Jaramillo, J., & Kothari, B. (2022). Early Childhood Teachers' Self-efficacy and Professional Support Predict Work Engagement. *Early Childhood Education Journal*, 50(4), 675–685. <https://doi.org/10.1007/s10643-021-01182-5>
- Liu, S., Xin, H., Shen, L., He, J., & Liu, J. (2020). The Influence of Individual and Team Mindfulness on Work Engagement. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02928>
- Loeb, C., Stempel, C., & Isaksson, K. (2016). Social and emotional self-efficacy at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 57(2), 152–161. <https://doi.org/10.1111/sjop.12274>
- Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkineniemi, J. P., Sjöblom, K., & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered view. *Work and Stress*, 36(4), 392–416. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2080777>
- Miglioretti, M., Gagnano, A., Margheritti, S., & Picco, E. (2021). Not all telework is valuable. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 37(1), 11–19. <https://doi.org/10.5093/JWOP2021A6>
- Mihalca, L. Irímias, T. & Brendea, G. (2021). Teleworking During the COVID-19 Pandemic: Determining Factors of Perceived Work Productivity, Job Performance, and Satisfaction. *Amfiteatru Economic*. 23 (58), 620 – 636. https://www.amfiteatruconomic.ro/temp/Article_3025.pdf
- Moens, E., Lippens, L., Sterkens, P., Weytjens, J., & Baert, S. (2022). The COVID-19 crisis and telework: a research survey on experiences, expectations and hopes. *European Journal of Health Economics*, 23(4), 729–753. <https://doi.org/10.1007/s10198-021-01392-z>
- Monje Amor, A., Xanthopoulou, D., Calvo, N., & Abeal Vázquez, J. P. (2021). Structural empowerment, psychological empowerment, and work engagement: A cross-country study. *European Management Journal*, 39(6), 779–789. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.01.005>

- Monje Amor, A., Xanthopoulou, D., Calvo, N., & Abeal Vázquez, J. P. (2021). Structural empowerment, psychological empowerment, and work engagement: A cross-country study. *European Management Journal*, 39(6), 779–789. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.01.005>
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, (2), 121–133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Nagata, T., Nagata, M, Ikegami, K., Hino, A., Tateishi, S., Tsuji, M., Shinya MD, Fujino, Y., Mori, K. (2021). Intensity of Home-Based Telework and Work Engagement During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 63(11), 907-912. DOI: 10.1097/JOM.0000000000002299
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Navarro, L. (2016). *Fundamentos teóricos de la autoeficacia*. Madrid: Naceas
- Oksa, R., Kaakinen, M., Savela, N., Ellonen, N., & Oksanen, A. (2021). Professional social media usage: Work engagement perspective. *New Media and Society*, 23(8), 2303–2326. <https://doi.org/10.1177/1461444820921938>
- Oliver, R. (2020). Llega la era del trabajo flexible. *Capital Humano*, (356), 105–111. Retrieved from <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=145328400&lang=es&site=ehost-live>
- OMT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea* (Vol. 1, p. 52). Retrieved from www.ilo.org/publns.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020a). *Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo* (1st ed.). Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020b). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19* (1st ed.). Organización

- Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Paladines, J., Figueroa, G., & Paladines, J. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172–186. Retrieved from <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796/673>
- Park, S., & Cho, Y. J. (2022). Does telework status affect the behavior and perception of supervisors? Examining task behavior and perception in the telework context. *International Journal of Human Resource Management*, 33(7), 1326–1351. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1777183>
- Peñaloza, J. L. (2012). Teletrabajo. *Dictamen Libre*, (10–11), 30–34. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.10-11.3101>
- Pillalazo, P. (2018). *Estrategias para promover el teletrabajo en las empresas del sector privado del Ecuador, para mejorar el empleo y la productividad*. Quito, Ecuador. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6237/1/T2668-MAE-ArpiEstrategias.pdf>
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Universidad Adolfo Ibáñez*, (1), 10.
- Prieto-Díeza, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2022). Work Engagement: Organizational Attribute or Personality Trait? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 38(2), 85–92. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a7>
- Raghuram, S., Hill, N. S., Gibbs, J. L., y Maruping, L. M. (2019). Virtual Work: Bridging Research Clusters. *Academy of Management Annals*, 13(1), 308–341. <https://doi.org/10.5465/annals.2017.0020>
- Rahman, M. H. A., & Karim, D. N. (2022). Organizational justice and organizational citizenship behavior: the mediating role of work engagement. *Heliyon*, 8(5). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09450>

- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6).
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3), e1450. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1450>
- Romero, A. (2019). Trabajo, género y nuevas tecnologías algunas consideraciones. *IUSLabor Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, 1, 210-321, <https://doi.org/10.31009/IUSLabor.2019.i01.04>
- Rubianto, L. y Muliana, E. (2023). Occupational self-efficacy as a predictor of work engagement employees working telecommuting during the covid-19 pandemic. *Psikologi Terapan*. 11,1, 14-18. <https://ejournal.um.ac.id/index.php/jipt/article/view/21329>
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., & Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: The mediating role of self-efficacy and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(10), 2256–2266. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05652.x>
- Schaufeli, W. (2021). Engaging Leadership: How to Promote Work Engagement? *Frontiers in Psychology*. 12, 1 – 10. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/567.pdf>
- Singh, H.K., Verma, S. (2020). Understanding the Challenges of Mandatory Telework Adoption and Its Effect on Employee Engagement. In: Sharma, S.K., Dwivedi, Y.K., Metri, B., Rana, N.P. (eds) Re-imagining Diffusion and Adoption of Information Technology and Systems: A Continuing Conversation. TDIT 2020. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 618. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-64861-9_54
- Song, J. H., Chai, D. S., Kim, J., & Bae, S. H. (2018). Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 249–271. <https://doi.org/10.1002/piq.21251>

- Sonnentag, S., Eck, K., Fritz, C., & Kühnel, J. (2020). Morning Reattachment to Work and Work Engagement During the Day: A Look at Day-Level Mediators. *Journal of Management*, 46(8), 1408–1435. <https://doi.org/10.1177/0149206319829823>
- Sopiah, S., Kurniawan, D. T., Nora, E., & Narmaditya, B. S. (2020). Does talent management affect employee performance?: The moderating role of work engagement. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 335–341. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.335>
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (2018). Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240–261. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>
- Suh, A. y Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*. 140-159. <https://doi.esan.elogim.com/10.1108/IntR-06-2015-0181>
- Teo, S. T. T., Bentley, T., & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102415>
- Tian, G., Wang, J., Zhang, Z., & Wen, Y. (2019). Self-efficacy and work performance: The role of work engagement. *Social Behavior and Personality*, 47(12). <https://doi.org/10.2224/SBP.8528>
- Tramontano, C., Grant, C., & Clarke, C. (2021). Development and validation of the e-Work Self-Efficacy Scale to assess digital competencies in remote working. *Computers in Human Behavior Reports*, 4. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100129>
- Uppathampracha, R., & Liu, G. (2022). Leading for Innovation: Self-Efficacy and Work Engagement as Sequential Mediation Relating Ethical Leadership and Innovative Work Behavior. *Behavioral Sciences*, 12(8). <https://doi.org/10.3390/bs12080266>
- Wagner, B., & Koob, C. (2022). The relationship between leader-member exchange and work engagement in social work: A mediation analysis of job resources. *Heliyon*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08793>

- Zahari, N., & Kaliannan, M. (2022). Antecedents of Work Engagement in the Public Sector: A Systematic Literature Review. *Review of Public Personnel Administration*.
<https://doi.org/10.1177/0734371X221106792>
- Zheng, Y., Graham, L., Epitropaki, O., & Snape, E. (2020). Service Leadership, Work Engagement, and Service Performance: The Moderating Role of Leader Skills. *Group and Organization Management*, 45(1), 43–74.
<https://doi.org/10.1177/1059601119851978>
- Zhou, G., Gul, R., & Tufail, M. (2022). Does Servant Leadership Stimulate Work Engagement? The Moderating Role of Trust in the Leader. *Frontiers in Psychology*, 13.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.925732>