

Денні Ксав'є Аревало Авесільяс, Робер Анібал Лучіано Аліпіо, Марія Елена Ромеро Монтоя, Патрісія Вальдів'єзо Валензуела, Віктор Х'юго Гонзалес Харамільо

Вплив впровадження інформаційних технологій на продуктивність сервісних компаній в Еквадорі

Інформаційні технології (ІТ) є фундаментальною основою сучасних організацій, сприяючи не тільки підвищенню операційної ефективності та автоматизації, а й удосконаленню процесів прийняття рішень. Метою цього дослідження було виміряти вплив трьох аспектів ІТ (пристрої, функційні можливості та потенційні можливості) на два аспекти продуктивності (якість обслуговування та ефективність бізнес-процесів) у компаніях сфери послуг Еквадору. Первинні дані були зібрані одночасно від 375 еквадорських компаній у секторі послуг, обраному як сектор, який найбільше сприяє економіці країни, використовуючи неекспериментальний дослідницький підхід. Аналіз даних проводився за допомогою статистичного програмного забезпечення SPSS з використанням бінарних логістичних регресій та псевдо-тесту *R2* Нагелькерке для оцінювання пояснювальної здатності змінних. Результати показують, що ІТ, оцінені за трьома аспектами (пристрої, функційні можливості та потенційні можливості), позитивно впливають на якість обслуговування на 44,80 %. Аналогічним чином, ці три аспекти позитивно впливають на 39,15 % ефективності бізнес-процесів, емпірично демонструючи, що їхнє впровадження надає можливість досягти вищого рівня продуктивності в сервісних компаніях країни, що розвиваються.

Ключові слова: продуктивність, інформаційні технології, інновації, технологічна інтеграція, стратегічне узгодження, сфера послуг

Класифікація JEL: O32, O14, L23, M11



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.