

INTRODUCCIÓN	2
Problema	2
Justificación	2
Pregunta de investigación	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
MARCO TEÓRICO.....	4
Filosofía Empresarial.....	4
Nombre comercial	4
Eslogan	4
Misión	4
Visión.....	4
Valores corporativos	4
Idea de negocio de SSTI	4
Descripción del proyecto	5
Valor Agregado de SSTI para al Área de Tecnologías de la Información	5
Segmento de Mercado.....	6
Propuesta de Valor SSTI.....	6
Servicios Principales	7
Soporte técnico (presencial y remoto)	7
Desarrollo web y publicidad digital.....	7
Política de Precios Competitivos.....	7
Integración entre Venta y Desarrollo	8
Análisis FODA.....	8
Fortalezas	8
Oportunidades	9
Debilidades	9
Amenazas	9
Análisis PESTEL	9
CONCLUSIONES.....	10

INTRODUCCIÓN

En la era de la digitalización acelerada, muchas personas, pymes, escuelas e instituciones se enfrentan a múltiples desafíos tecnológicos. Estos van desde fallos técnicos frecuentes, infraestructura obsoleta o deficiente, hasta problemas de conectividad y una baja capacitación técnica que limita el uso efectivo de la tecnología en sus operaciones diarias. Además, es común la ausencia de proveedores confiables y asequibles que ofrezcan una atención cercana, personalizada y con soluciones adaptadas a las verdaderas necesidades del cliente. En este contexto, nace **Soporte y Servicio Técnico Informático (SSTI)**, una empresa comprometida con brindar un acompañamiento integral en soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, implementación de soluciones digitales y desarrollo web. SSTI se enfoca en ofrecer un servicio profesional, eficiente y empático que facilite la adopción tecnológica, optimice procesos y brinde tranquilidad a sus clientes a través de un soporte oportuno y de calidad.

Problema

SSTI resuelve la falta de acceso a soporte técnico profesional, confiable y asequible que enfrentan hogares, pymes, instituciones educativas y personas individuales en Costa Rica. Muchos de estos clientes potenciales dependen de tecnología para sus actividades diarias, pero no cuentan con personal especializado ni servicios accesibles para atender fallos técnicos, problemas de red, mantenimiento de equipos o necesidades básicas de presencia digital. Esto genera pérdidas de tiempo, dinero y confianza, afectando directamente su productividad y crecimiento.

- SSTI cubre esta brecha ofreciendo:
- Atención técnica personalizada y profesional.
- Servicios de mantenimiento y soporte a domicilio o remoto.
- Desarrollo web para digitalización de negocios.
- Asesoría clara y cercana para clientes sin conocimientos técnicos.

Justificación

Existe una demanda creciente de soporte técnico profesional y de servicios digitales en sectores que no cuentan con personal especializado ni infraestructura tecnológica adecuada. Muchas pequeñas empresas, hogares y organizaciones dependen de la tecnología, pero enfrentan dificultades cuando se presentan fallas técnicas, situaciones que requieren mantenimiento o necesidades de presencia digital. Esta carencia de soluciones confiables, económicas y accesibles frena su crecimiento, afecta su operatividad y limita su capacidad de competir en un entorno digitalizado.

SSTI pretende cerrar esa brecha mediante una propuesta de valor basada en cercanía, eficiencia y trato humano. La empresa busca ofrecer un acompañamiento técnico integral que no solo solucione problemas inmediatos, sino que prevenga

futuras incidencias, eduque al cliente en buenas prácticas tecnológicas y fortalezca su autosuficiencia digital. Al hacerlo, SSTI no solo genera ingresos estables, sino que también construye relaciones duraderas basadas en la confianza, aporta al desarrollo tecnológico del entorno y se proyecta con una visión clara de crecimiento sostenido en el tiempo.

Pregunta de investigación

¿Cómo puede una microempresa de soporte técnico y desarrollo web como SSTI brindar soluciones accesibles, confiables y personalizadas a hogares, pymes e instituciones en el Gran Área Metropolitana, mejorando su operatividad tecnológica y presencia digital frente a un entorno de alta demanda y competencia?

Objetivo General

Establecer y posicionar a SSTI como una empresa de soporte técnico informático y desarrollo web confiable, cercana y eficiente, que atiende hogares, pymes e instituciones dentro del GAM y por vía remota.

Objetivos Específicos

1. Brindar un portafolio diversificado de servicios técnicos y de desarrollo web.
2. Implementar un canal de comunicación y gestión digital (sitio web y redes sociales).
3. Generar una cartera de clientes fieles mediante atención personalizada y soporte postventa.
4. Construir una marca profesional que inspire confianza en el mercado local.
5. Expandir la operación a mediano plazo con apoyo técnico adicional.

MARCO TEÓRICO

Filosofía Empresarial

Nombre comercial

Soporte y Servicio Técnico Informático.

Eslogan

Tu confianza, nuestra prioridad.

Misión

Brindar soluciones técnicas accesibles, personalizadas y eficientes a hogares, pymes e instituciones, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas mediante un servicio confiable, cercano y profesional.

Visión

Ser la empresa de referencia en el Gran Área Metropolitana en servicios de soporte técnico informático y desarrollo digital, reconocida por su calidad humana, su eficiencia técnica y su impacto positivo en la transformación tecnológica de sus clientes.

Valores corporativos

- **Compromiso:** Nos esforzamos en cada tarea como si fuera propia, priorizando siempre las necesidades del cliente.
- **Empatía:** Escuchamos y acompañamos con atención humana a quienes no dominan lo técnico.
- **Transparencia:** Comunicamos con claridad, sin tecnicismos innecesarios ni costos ocultos.
- **Eficiencia:** Solucionamos con agilidad, profesionalismo y foco en resultados duraderos.
- **Adaptabilidad:** Nos ajustamos a la realidad de cada cliente, ofreciendo soluciones personalizadas.

Estos fundamentos guían cada decisión de SSTI, desde la atención al cliente hasta la innovación en los servicios. Reflejan una visión de empresa comprometida con el progreso tecnológico y social de la comunidad costarricense.

Idea de negocio de SSTI

SSTI (Soporte y Servicio Técnico Informático) es una microempresa orientada a brindar soluciones integrales en tecnología a hogares, pymes e instituciones en Costa Rica. Su modelo se centra en combinar servicios técnicos presenciales y remotos con el desarrollo digital básico para negocios, ofreciendo atención personalizada, soporte rápido y una comunicación accesible para todo tipo de usuario.

La idea nace de la necesidad de un proveedor cercano, ético y profesional que entienda tanto los problemas cotidianos de los usuarios como las metas de digitalización de pequeños negocios. SSTI no solo repara computadoras o configura redes: SSTI **acompaña, educa y potencia** el uso de la tecnología como herramienta de mejora continua.

Además de atender problemas técnicos, SSTI busca convertirse en **socio tecnológico de confianza**, ayudando a que sus clientes reduzcan riesgos, aumenten su eficiencia operativa y se posicionen en el entorno digital con herramientas sencillas, económicas y efectivas.

Descripción del proyecto

Soporte y Servicio Técnico Informático (SSTI) es un emprendimiento costarricense enfocado en brindar soluciones integrales de tecnología a hogares, pymes e instituciones del Gran Área Metropolitana. Ofrece servicios técnicos presenciales y remotos, mantenimiento de computadoras, redes, servidores, cableado estructurado, así como desarrollo de páginas web tipo landing para la promoción digital de negocios.

SSTI se basa en una propuesta de valor centrada en la atención personalizada, la eficiencia técnica y el trato humano, buscando resolver problemas cotidianos de forma ágil, accesible y con enfoque preventivo. Además, promueve la transformación digital desde un enfoque inclusivo, económico y adaptado a las necesidades reales del cliente. Su visión es consolidarse como una marca confiable y cercana, con impacto positivo en la productividad y crecimiento de sus clientes.

Valor Agregado de SSTI para al Área de Tecnologías de la Información

SSTI aporta un valor significativo al ecosistema de Tecnologías de la Información al actuar como un puente entre los usuarios finales y las soluciones tecnológicas modernas. En un entorno donde muchas empresas pequeñas, instituciones educativas y usuarios particulares carecen de un departamento de TI formal o de personal especializado, SSTI cumple la función de externalizar ese soporte de forma profesional, confiable y personalizada.

El principal valor agregado de SSTI radica en su capacidad de:

- **Democratizar el acceso a soporte técnico**, permitiendo que sectores tradicionalmente excluidos (como hogares o microempresas) puedan recibir asistencia de calidad.
- **Reducir la brecha tecnológica**, a través de servicios educativos y preventivos que mejoran el uso y la comprensión de herramientas digitales.
- **Integrar servicios técnicos y digitales**, combinando reparación de equipos, mantenimiento, redes y desarrollo web en una misma solución.
- **Optimizar la infraestructura tecnológica del cliente**, mediante diagnósticos proactivos, organización de cableado, recomendaciones de compra, e instalación de entornos más seguros y funcionales.

- **Actuar como consultor accesible**, orientando al cliente hacia prácticas más seguras, eficientes y sostenibles sin requerir conocimientos avanzados.

Gracias a este enfoque integral y humanizado, SSTI no solo resuelve problemas técnicos, sino que se convierte en un socio estratégico para el desarrollo tecnológico de sus clientes, aportando valor operativo, económico y formativo al sector de TI.

Segmento de Mercado

SSTI dirige sus servicios a un segmento de mercado diverso pero claramente definido, compuesto por:

1. **Hogares:** Personas individuales o familias que requieren asistencia con el mantenimiento, reparación y optimización de sus equipos tecnológicos domésticos. Valorán la atención cercana, los precios accesibles y la posibilidad de recibir soporte remoto o a domicilio.
2. **Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes):** Negocios que dependen de la tecnología para operar pero que no cuentan con un departamento de TI interno. Necesitan soluciones rápidas, eficientes y confiables para mantener su infraestructura operativa y competitiva. También requieren presencia digital para atraer nuevos clientes.
3. **Instituciones educativas y organizaciones:** Escuelas, colegios, centros de capacitación u oficinas que utilizan redes, servidores y múltiples dispositivos informáticos en su día a día. Este grupo busca soporte técnico confiable, mantenimiento preventivo y mejoras en su infraestructura tecnológica.
4. **Emprendedores y profesionales independientes:** Personas que están iniciando o gestionando sus negocios y necesitan herramientas tecnológicas funcionales, asesoría digital y páginas web simples para difundir su marca.

Estos segmentos comparten una característica común: requieren un proveedor técnico accesible, confiable, con comunicación clara y tiempos de respuesta rápidos. SSTI se posiciona como la opción ideal para satisfacer estas necesidades, gracias a su enfoque empático, profesional y personalizado.

Propuesta de Valor SSTI

SSTI ofrece soluciones técnicas confiables, accesibles y personalizadas para hogares, pymes e instituciones que necesitan mantener su infraestructura tecnológica operativa y segura, sin complicaciones ni sobrecostos.

Nos diferenciamos por brindar un servicio humano y cercano, con una comunicación clara para todo tipo de cliente, incluso aquellos sin conocimientos técnicos. Unificamos soporte presencial, remoto y digital, combinando mantenimiento técnico y desarrollo web básico para cubrir todas las necesidades del cliente moderno.

¿Qué nos hace únicos?

- Atención rápida, empática y sin tecnicismos innecesarios.
- Servicios combinados en una sola fuente confiable.

- Adaptabilidad a todo tipo de entorno, desde el hogar hasta una pequeña empresa.
- Enfoque educativo que empodera al cliente.
- Precios justos y soluciones prácticas con seguimiento postventa.

SSTI no solo repara equipos: previene problemas, asesora de forma accesible y construye relaciones de confianza a largo plazo.

Servicios Principales

Soporte técnico (presencial y remoto)

1. Mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras.
2. Instalación/configuración de sistemas operativos.
3. Eliminación de virus/malware.
4. Instalación de software.
5. Reparación de hardware.
6. Mantenimiento de servidores.
7. Configuración de redes (LAN).
8. Cableado estructurado.
9. Peinado de cables.
10. Instalación y limpieza de impresoras.
11. Respaldo y recuperación de datos.
12. Asesoría en compras tecnológicas.
13. Cotización y venta de equipos tecnológicos (PCs, laptops, periféricos).
14. Venta de hardware y componentes (discos SSD, HDD, memorias RAM, discos duros externos, etc.).
15. Capacitaciones básicas en el uso de computadoras desde cero (ideal para adultos mayores y nuevos usuarios).
16. Capacitaciones en herramientas de ofimática (Word, Excel, PowerPoint, correo electrónico y Google Workspace).

Desarrollo web y publicidad digital

1. Landing pages personalizadas
2. Integración con WhatsApp y redes sociales
3. Páginas promocionales de productos y servicios
4. Registro de dominio y hosting básico
5. SEO básico y asesoría de contenido publicitario

Política de Precios Competitivos

SSTI se compromete a ofrecer servicios y productos tecnológicos a precios accesibles y justos, en función de la realidad económica de sus clientes y del mercado costarricense. El objetivo es democratizar el acceso a soluciones técnicas de calidad, garantizando que hogares, pymes, emprendedores e instituciones puedan recibir soporte sin comprometer su estabilidad financiera.

La estructura de precios de SSTI busca:

- Ofrecer tarifas transparentes, sin costos ocultos ni sorpresas.
- Brindar diferentes opciones de servicio ajustadas al nivel de complejidad y urgencia.
- Mantener una excelente relación calidad-precio en todos los productos y servicios.
- Incluir valor agregado en cada intervención, como asesoría, diagnóstico o seguimiento postventa.

Esta política refuerza el compromiso de SSTI con la equidad tecnológica, el respeto por sus clientes y la construcción de relaciones comerciales sostenibles en el tiempo.

Integración entre Venta y Desarrollo

Uno de los pilares estratégicos de SSTI es la integración efectiva entre la venta de productos tecnológicos y el desarrollo de soluciones digitales. Esta sinergia no solo optimiza el servicio al cliente, sino que potencia la experiencia de usuario final y posiciona a la empresa como un proveedor completo e innovador.

SSTI no se limita a vender equipos o componentes informáticos; se asegura de que cada producto adquirido sea correctamente instalado, configurado y utilizado con el máximo provecho. Por ejemplo, la venta de una laptop puede incluir la instalación del sistema operativo, configuración de software, instalación de medidas de seguridad y vinculación con plataformas en la nube, todo dentro del mismo servicio.

En el área de desarrollo, SSTI complementa la venta de hardware con soluciones web que permiten a emprendedores y pymes potenciar su visibilidad digital. Esto significa que un cliente puede recibir desde la cotización y adquisición de una computadora, hasta el desarrollo e implementación de una página de aterrizaje (landing page) profesional para promocionar su negocio.

Esta integración agrega valor a cada punto de contacto con el cliente, promoviendo la fidelización, aumentando la confianza en la marca y generando un modelo de negocio escalable basado en soluciones completas y personalizadas.

Análisis FODA

Fortalezas

- Alta experiencia técnica en diversas áreas.
- Atención personalizada, cercana y empática.
- Posibilidad de soporte remoto y presencial.
- Servicio integral: soporte técnico, venta de equipos y desarrollo web.
- Precios accesibles y política transparente.
- Capacidad de integración entre hardware vendido y soluciones desarrolladas.
- Enfoque educativo y consultivo para reducir la brecha tecnológica.

Oportunidades

- Aumento de digitalización en pymes, hogares e instituciones.
- Demanda de servicios técnicos confiables y con trato humano.
- Apoyo institucional a la transformación digital en Costa Rica.
- Brecha tecnológica en zonas con poca infraestructura técnica.
- Tendencia a externalizar servicios técnicos en microempresas.

Debilidades

- Operación unipersonal (capacidad limitada en alta demanda).
- Desarrollo web aún en proceso (limitada presencia digital).
- Falta de certificaciones oficiales reconocidas (por ahora).
- Recursos iniciales limitados para inversión publicitaria.

Amenazas

- Alta competencia local e informalidad en el sector.
- Cambios en normativas fiscales, tecnológicas o de facturación.
- Clientes con presupuesto limitado o resistencia al pago justo.
- Avances tecnológicos rápidos que exigen actualización constante.
- Riesgo de dependencia excesiva en pocos clientes.

Análisis PESTEL

- **Político:** Programas de apoyo estatal y capacitaciones tecnológicas.
- **Económico:** Inflación y costo de vida afectan capacidad de compra.
- **Sociocultural:** Crecimiento en cultura digital y trabajo remoto.
- **Tecnológico:** Acceso a herramientas cloud, APIs, y plataformas low-code.
- **Ecológico:** Baja generación de residuos, orientación a soluciones sostenibles.
- **Legal:** Normativas sobre facturación electrónica y protección de datos.

CONCLUSIONES

La creación de Soporte y Servicio Técnico Informático (SSTI) responde a una necesidad real, urgente y creciente en el entorno digital costarricense: contar con un proveedor confiable, accesible y profesional que ofrezca soporte técnico integral tanto a nivel de hardware como de soluciones digitales. A través de este documento, se ha consolidado una visión clara, estratégica y humanizada del emprendimiento, abordando desde el análisis del problema hasta la definición de sus servicios, valores, mercado meta y ventajas competitivas.

SSTI se posiciona como un actor clave dentro del ecosistema tecnológico del Gran Área Metropolitana, con una oferta de valor diferenciada que combina el conocimiento técnico, la atención personalizada y una fuerte orientación a la confianza y cercanía con el cliente. La inclusión de servicios como venta de equipos, capacitación tecnológica y desarrollo web básico permite atender de forma transversal las necesidades de hogares, emprendedores, pymes e instituciones que no cuentan con recursos o personal especializado.

Asimismo, el análisis FODA y PESTEL han permitido identificar oportunidades reales de crecimiento, así como anticipar amenazas y debilidades que podrán enfrentarse con una planificación consciente, adaptable y alineada con los valores de la empresa.

El camino emprendedor de SSTI apenas comienza, pero lo hace sobre una base sólida: un enfoque empático, técnico, ético y estratégico que busca generar valor en cada interacción. Con visión de futuro y compromiso con la calidad, SSTI no solo aspira a reparar equipos, sino a transformar la experiencia tecnológica de sus clientes, construir relaciones sostenibles y contribuir al desarrollo digital del país.