

Guillermo Rogel Mora

Quito, Ecuador (UTC-5, mismo horario que el este de EE. UU.)

info@guillermorogel.com · +593 98 471 1407 · [linkedin.com/in/guillermo-rogel-mora](https://www.linkedin.com/in/guillermo-rogel-mora) · guillermorogel.com ·

github.com/guillermorogelm

Perfil profesional

Especialista bilingüe en soporte técnico con más de un año resolviendo problemas de DNS, SSL, hosting y servidores Linux para clientes de todo el mundo, con 95 % de satisfacción (CSAT) en más de 50 tickets diarios. Fundador de QuitoWeb, donde administro infraestructura Linux propia en producción: Docker, VPS, servidores de correo y plataformas de automatización. Español nativo, inglés C1. Hoy estoy enfocado en hacer crecer QuitoWeb.

Habilidades técnicas

Nube e infraestructura: AWS (fundamentos de EC2, S3, IAM y VPC), administración de servidores Linux, VPS, Docker, Docker Compose, Nginx, DNS, certificados SSL/TLS, cPanel, WHM

Herramientas y plataformas: Intercom, Jira, Slack, DialPad, HiBob, Git, GitHub, Chatwoot, n8n, Mailcow, Supabase, PostgreSQL, WordPress

Programación y desarrollo: Bash, JavaScript, TypeScript, Python (básico), React, Next.js, APIs REST

Práctica de soporte: triage y escalamiento de tickets, resolución de incidentes, documentación técnica, onboarding de clientes, gestión de SLA

Idiomas: español (nativo), inglés (C1, uso profesional)

Experiencia profesional

Fundador y líder técnico, QuitoWeb (medio tiempo)

Quito, Ecuador · ago. 2025 – actualidad

- Despliego y mantengo infraestructura Linux propia en un VPS con Docker, Mailcow, Chatwoot y n8n en producción para clientes, con monitoreo, respaldos y respuesta a incidentes.
- Desarrollé y lancé c16beauty.com, la tienda en línea bilingüe de C.16 Beauty Studio, con asesor de productos con IA, diagnóstico capilar, rutinas y pago con tarjeta (Next.js).
- Construyo y mantengo asistentes de WhatsApp con IA que integran n8n, Chatwoot y APIs de modelos de lenguaje, con traspaso a una persona y reglas de escalamiento.
- Configuro DNS, certificados SSL y correo empresarial de los dominios de clientes de punta a punta; desarrollo aplicaciones web con Next.js, React y Supabase/PostgreSQL, versionadas en Git.

Especialista bilingüe de Customer Success técnico, Hostinger

Remoto · ago. 2024 – ago. 2025

- Resolví más de 50 tickets técnicos diarios sobre propagación de DNS, errores de certificados SSL, configuración de hosting y problemas del servidor, con 95 % de satisfacción del cliente.
- Diagnosticué y escalé incidentes de infraestructura complejos con Intercom y los sistemas internos, coordinando el análisis de causa raíz con ingeniería.
- Explicué conceptos técnicos como registros DNS, tiempos de propagación y cadenas de certificados en guías claras para usuarios no técnicos, por chat y correo.

Representante bilingüe de servicio al cliente y ventas, WindshieldHUB LLC

Cuenca, Ecuador · mar. 2024 – jun. 2024

- Atendí en promedio 50 llamadas diarias, entrantes y salientes, para el mercado de EE. UU., el 95 % en inglés.
- Califiqué prospectos y coordiné la logística del servicio con DialPad y un CRM interno; resolví disputas y conflictos de agenda entre varias zonas horarias de EE. UU.

Community manager y líder de atención al cliente, Hostal La Querencia

Cuenca, Ecuador · ene. 2022 – ene. 2024

- Gestioné reservas y la comunicación bilingüe con viajeros internacionales, y mejoré las calificaciones en las plataformas de reservas.

Certificaciones

- AWS Certified AI Practitioner (AIF-C01)
- AWS Certified Cloud Practitioner (CLF-C02)
- En preparación para 2027: AWS Solutions Architect – Associate (SAA-C03) y Terraform Associate

Educación

Universidad San Francisco de Quito (USFQ)

Quito, Ecuador

- Finanzas y Administración de Empresas, en curso (desde agosto de 2026)
- Ciencias de la Computación hasta mayo de 2026: programación, estructuras de datos, desarrollo web