**Curriculum Vitae — Byron Vinicio Salguero Villeda**

**Contacto**

* **Nombre:** Byron Vinicio Salguero Villeda
* **Teléfono:** +502 37827166
* **Correo:** [vinnie2302@gmail.com](mailto:vinnie2302@gmail.com)
* **Ciudad:** Guatemala, Guatemala
* **LinkedIn:**
* **GitHub / Portafolio:**

**Perfil profesional (ES)**

Técnico de soporte bilingüe (español/inglés) con experiencia en diagnóstico y resolución de servicios residenciales (telefonía fija, TV digital e Internet). Actualmente estudiante de Desarrollo Full Stack en Universidad Galileo (2.º semestre) con interés en QA Manual. Orientado al detalle, con experiencia en documentación de incidencias y comunicación en inglés con equipos internacionales.

**Professional Profile (EN)**

Bilingual Technical Support Specialist (Spanish/English) with experience in troubleshooting and diagnostics of residential services (landline, digital TV, and Internet). Currently studying Full Stack Development at Universidad Galileo (2nd semester), seeking a role in Manual QA. Detail-oriented, skilled in incident documentation, and experienced in communicating with international teams.

**Habilidades clave (ES)**

* Testing manual: casos de prueba, ejecución, reporte de bugs.
* Tipos de pruebas: smoke, regression, acceptance, exploratory.
* Reporte y seguimiento de incidencias (bug reports).
* Trabajo en equipo bajo metodologías ágiles (Scrum/Kanban).
* Comunicación técnica en inglés (oral y escrita).

**Key Skills (EN)**

* Manual testing: test cases, execution, bug reporting.
* Testing types: smoke, regression, acceptance, exploratory.
* Incident reporting and tracking.
* Teamwork in Agile methodologies (Scrum/Kanban).
* Technical communication in English (oral and written).

**Habilidades técnicas / Keywords (ES & EN)**

Manual testing | Test Cases | Bug Reporting | Regression Testing | Smoke Testing | Test Plan | JIRA | TestRail | Confluence | SQL (consultas básicas) | MySQL | HTML | CSS | JavaScript (básico) | Postman (básico) | Excel (avanzado) | Agile | Insight 10 | Remedy

**Experiencia profesional (ES)**

**Teleoperador Técnico — Empresa de telecomunicaciones internacional (anónimo por confidencialidad)**  
Agosto 2025 — Presente

* Diagnóstico y resolución de incidencias técnicas en servicios residenciales (telefonía fija, TV digital e Internet).
* Reduje el tiempo de resolución promedio de llamadas a 30 minutos.
* Alcancé un 82% de resolución de incidentes durante la primera interacción.
* Uso de herramientas de diagnóstico como *Insight 10*.
* Creación de reportes de incidentes mediante *Remedy*.
* Comunicación diaria en inglés con clientes y equipos técnicos en Canadá.

**Professional Experience (EN)**

**Technical Support Agent — International Telecommunications Company (anonymous for confidentiality)**  
August 2025 — Present

* Troubleshooting and resolution of residential services (landline, digital TV, and Internet).
* Reduced average call resolution time to 30 minutes.
* Achieved 82% first-contact resolution rate for incidents.
* Utilized diagnostic tools such as *Insight 10*.
* Created incident reports using *Remedy*.
* Daily communication in English with Canadian customers and technical teams.

**Proyectos / Portfolio (ES)**

* **Casos de prueba:** Archivo con ejemplos de casos de prueba (por crear en Excel o Google Sheets).
* **Bug report (ejemplo):** Documento con pasos, ambiente, evidencia y severidad (formato tipo JIRA).
* **Proyecto personal:** Testeo básico de una aplicación web.

**Projects / Portfolio (EN)**

* **Test cases:** Sample test cases file.
* **Bug report (example):** Document including steps, environment, evidence, and severity (JIRA-style format).
* **Personal project:** Basic testing of a sample web application.

**Educación (ES)**

* **Desarrollo Full Stack (en curso)** — Universidad Galileo — 2.º semestre.

**Education (EN)**

* **Full Stack Development (in progress)** — Universidad Galileo — 2nd semester.

**Cursos y certificaciones (ES)**

* ISTQB Foundation (en proceso).
* Cursos online en Testing Manual

**Courses and Certifications (EN)**

* ISTQB Foundation (in process).
* Online courses in Manual Testing

**Idiomas (ES)**

* Español: Nativo
* Inglés: Avanzado / Fluido (oral y escrito)

**Languages (EN)**

* Spanish: Native
* English: Advanced / Fluent (oral and written)