

Kevin Carmen Guadalupe

Lima, Peru · [linkedin.com/in/kevincarmenguadalupe](https://www.linkedin.com/in/kevincarmenguadalupe) · 982 254 021 · cguadalupek@gmail.com

He trabajado durante los últimos 10 años como analista de soporte TI, desarrollando una sólida experiencia en la resolución de problemas. Mi carrera se ha centrado en brindar un soporte eficiente y de alta calidad a los usuarios, utilizando herramientas como ServiceNow y ServiceDesk para gestionar y resolver tickets de manera efectiva. Durante este tiempo, he adquirido habilidades clave en diagnóstico de problemas, mantenimiento de sistemas, y atención al cliente, asegurando que las operaciones diarias de TI se desarrollen sin contratiempos. Mi enfoque siempre ha sido ofrecer soluciones rápidas y efectivas, mejorando la experiencia del usuario y optimizando los procesos tecnológicos dentro de las organizaciones.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

ICO LOGISTICA

Asistente TI

Lima - Perú
Agosto 2018 – febrero
2019

- Soporte en incidencias de hardware y software.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
- Administración básica de servidores y sistemas operativos.
- Gestión de cuentas de usuarios (alta, baja y modificaciones).
- Soporte en infraestructura de red.

AXITY

Analista de soporte TI

Lima - Perú
Junio 2019 – Noviembre
2023

- Atención técnica presencial en diversas sedes.
- Diagnóstico y solución de fallos en hardware, software y red.
- Instalación, configuración y migración de equipos y sistemas.
- Soporte avanzado para incidencias críticas.
- Coordinación con equipos multidisciplinarios para resolver problemas complejos.

INCHCAPE MOTORS

On Site Technical Support

Lima - Perú
Noviembre 2023 – Marzo
2024

- Reparación y reemplazo de componentes informáticos.
- Implementación y configuración de estaciones de trabajo y periféricos.
- Gestión y resolución de problemas en redes LAN.
- Capacitación a usuarios y asistencia técnica continua.
- Control de inventario y documentación técnica.
- Elaboración de manuales de usuario y guías operativas.

KURMICOLOR
On Site Technical Su

Lima - Peru
Agosto 2024 – Enero 2025

- Atención de incidencias relacionadas con impresoras vía telefónica y correo electrónico a clientes empresariales.
- Coordinación y seguimiento de garantías con las marcas proveedoras.
- Configuración de impresoras láser: escaneo a correo, carpeta SMB y red.
- Instalación y configuración de scanners y ticket printer.
- Mantenimiento básico: reemplazo de fusores y tóner cuando fue necesario.

DATAROP
Mesa de Ayuda / Help Desk

Lima - Peru
Febrero 2025 Actualidad

- Soporte técnico remoto y presencial a usuarios de MAF Financiera.
- Configuración de impresoras, creación de cuentas de usuario y habilitación de carpetas compartidas.
- Gestión de accesos a sistemas internos como Bantotal y escritorios remotos.
- Atención y seguimiento de incidencias a través de Freshdesk.
- Ejecución de consultas básicas en SQL Server para casos cor.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de servidores.

EDUCACIÓN

I.E.S.T.P RAMIRO PRIALE PRIALE

Chosica - Lima, Peru
Abril 2011 – Diciembre

Computación e Informática
Egresado de la carrera Computación e Informática

2013

SKILLS ADICIONALES

- Edición multimedia: Manejo intermedio de Adobe Photoshop, Premiere Pro y After Effects.
- Productividad y ofimática: Dominio de herramientas de Microsoft Office (nivel intermedio) y Google Workspace.
- Sistemas de gestión de incidencias: Experiencia con Service Desk, ServiceNow y FreshDesk.
- Redes y sistemas: Administración de redes LAN/WAN y entornos virtuales (VMware, Hyper-V).
- Documentación técnica: Redacción de manuales de usuario y guías de procedimientos.
- Colaboración remota: Uso fluido de plataformas como Microsoft Teams, Google Meet y Zoom.