**Entrevista inicial**

**Informática**

**Luis Santiago Benvenuto Valerdi A01286400**

**Entrevistada: Edith Benvenuto**

**Entrevistador: Luis Benvenuto**

Luis:¿Podrías contarme algo de tí o presentarte?

Edith: Edith benvenuto 22 años, global technical support engineer en paypal

Luis: ¿Qué haces en tu trabajo?

Edith: Todos los días atiende tickets en un producto específico hyperwallet, están especializándose en ese producto. Dentro de la empresa tienen 3 niveles, ella está en el primer nivel y aproximadamente se toma 2 años para subir en cada nivel.

Luis: ¿Qué problemas tienes dentro de la empresa o en el manejo de información?

Edith: Dentro del trabajo está todo muy organizado, dentro de lo que hacemos técnicamente, asignación de casos y resolución, entre otras cosas.

Mi problema personal o de mi parte es una situación es con mi pago de nómina, que le pagan los días 10 y 25 y le va llegando el recibo a su correo, al día recibo 50 correos al día, ese es un problema actual. Por ejemplo. si quiero sacar una tarjeta de crédito te piden mínimo 3 meses de ingresos que son 3 recibos que tengo que buscar, en la mayoría de los lugares te pide comprobante de ingresos, en este caso se me hace difícil buscar y recopilar mis pagos de nómina.

Luis: ¿De qué manera recibes la información?

Edith: Tenemos una plataforma en la que puedo ver mis pagos, pero de manera desglosada me lo mandan en un zip comprimido por correo electrónico, el cual llega en el correo institucional o de la empresa y pues no hay ninguna forma en la que pueda recopilar la información sobre los pagos que ya recibí

Por correo

Luis: ¿El problema es urgente que se resuelva?

Edith: En su caso sí, porque estoy buscando rentar un lugar y me gustaría tener a la mano mis recibos.

Luis: ¿Cuánto tiempo llevas con este problema?

Edith: Entré hace 1 mes así que ahorita tengo solo 2 recibos