

BANCOCHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



TODOS A BORDO

# EL DIARIO DEL ★ CAPITÁN ★

#14





**EL DIARIO DEL CAPITÁN**, es un boletín informativo emitido desde la gerencia de Banca Personas, con el propósito de darte a conocer las actividades relevantes del mes anterior a su publicación. En esta bitácora de viaje, encontrarás distintos capítulos con información sobre productos, fotografías y resultados de nuestra gestión tanto comercial, como de servicio.

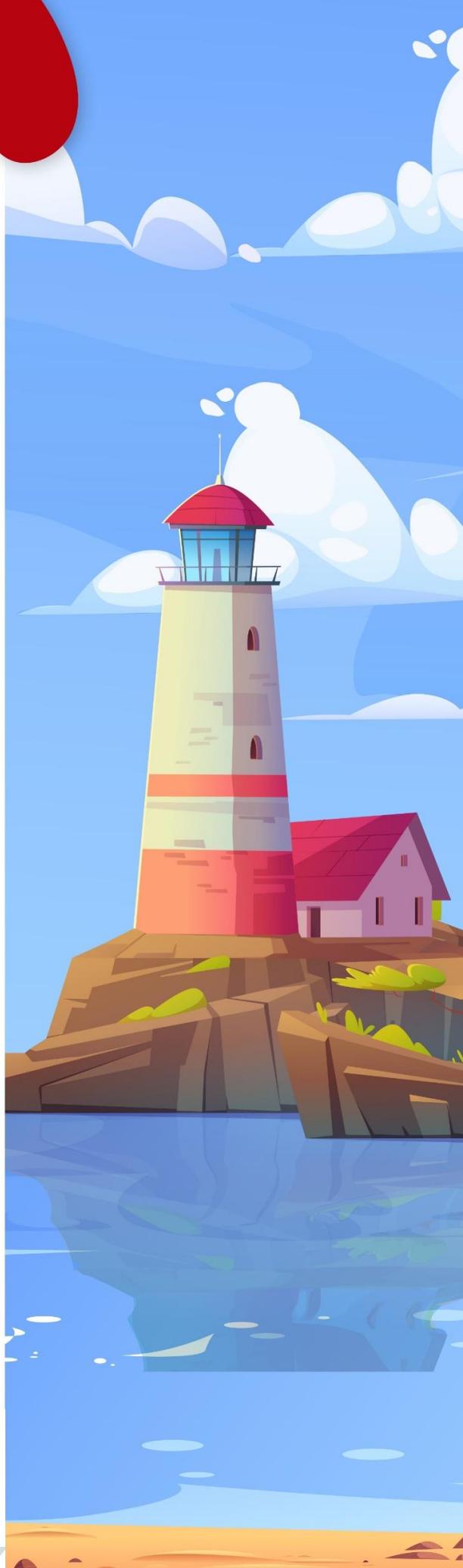
En la primera sección de este diario observarás a los **NAVÍOS DE NEGOCIO**. Un apartado en donde reconocemos a los mejores equipos de toda la red de agencias por los esfuerzos realizados en la gestión comercial en el mes anterior. Enlistando en orden a cada navío dependiendo el alcance obtenido sobre colocación, meta y créditos. De igual manera, hacemos mención de los logros obtenidos por el equipo de **Contact Center** relacionado a TMO, Adherencia e Índice de Satisfacción de Clientes.

En el siguiente capítulo de nuestro diario, conocerás a nuestros **MARINEROS DE HONOR**, una sección especial dedicada a **reconocer a los colaboradores de la red de agencias** que más sumaron al logro de la meta comercial del mes anterior. Aquí reconoceremos a las tres mejores personas por puesto, haciendo énfasis en el monto total que colocaron y al navío al cual pertenecen.

Y porque todos quienes formamos parte de esta embarcación llamada CHN **somos claves** para que la **experiencia** de nuestros actuales o futuros clientes **sea única**. Una sección que no puede faltar es aquella que permita conocer como es percibido el servicio brindado por cada equipo de trabajo. Es por esta razón que, en el **DIARIO DEL CAPITÁN**, te mostraremos un capítulo exclusivo con los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas para identificar el desempeño de nuestro servicio, correspondientes al mes anterior a la publicación.

Seguimos trabajando para ti, para mejorar las condiciones en las que viajamos y alcanzar los resultados esperados, para que nuestro **GRAN NAVÍO** siga **navegando con destino a la excelencia**.

Ahora sí, te dejamos con la bitácora de nuestro capitán...



# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

Q3,788,240.02

Q3,962,270.49

Q6,771,927.88

3 Nebaj

2 Agencia Central

1 Los Próceres



Destacamos el trabajo realizado por los equipos de las agencias que lograron los **dos primeros lugares** en el **ALCANCE DE COLOCACIÓN** durante Enero 2025.

1 Los Próceres  
367%

2 Nebaj  
344%



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **Agencia Central** durante Enero de 2025.



Creemos en el potencial de cada navío y sus tripulantes. Te instamos a seguir dando lo mejor de ti para juntos superar las metas que hasta hoy nos hemos planteado.

# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>4.</b> Poptún                     | <b>43.</b> Zona 15                    |
| <b>5.</b> Huehuetenango Quinta Calle | <b>44.</b> Gran Carchá                |
| <b>6.</b> Géminis                    | <b>45.</b> Escuintla                  |
| <b>7.</b> Sayaxché                   | <b>46.</b> Zacapa                     |
| <b>8.</b> Torre Azul                 | <b>47.</b> Estanzuela                 |
| <b>9.</b> San Marcos                 | <b>48.</b> San Pedro Sac. San Marcos  |
| <b>10.</b> Uno                       | <b>49.</b> Naranjo                    |
| <b>11.</b> San Cristóbal             | <b>50.</b> Chiquimula                 |
| <b>12.</b> Puerto San José           | <b>51.</b> Génova                     |
| <b>13.</b> Retalhuleu                | <b>52.</b> SAT Totonicapán            |
| <b>14.</b> Pacific Villa Hermosa     | <b>53.</b> Patulul                    |
| <b>15.</b> Jalapa                    | <b>54.</b> Tiquisate                  |
| <b>16.</b> Pacific Center            | <b>55.</b> El Progreso Guastatoya     |
| <b>17.</b> Gualán                    | <b>56.</b> Plaza San Rafael           |
| <b>18.</b> Cobán                     | <b>57.</b> 5ta. Avenida               |
| <b>19.</b> Chimaltenango             | <b>58.</b> Aduana Puerto Quetzal II   |
| <b>20.</b> Teculután                 | <b>59.</b> Salamá                     |
| <b>21.</b> Puerto Barrios            | <b>60.</b> Petapa                     |
| <b>22.</b> Paseo Las Palmas          | <b>61.</b> Galerías Primma            |
| <b>23.</b> Barberena                 | <b>62.</b> Ayarza                     |
| <b>24.</b> Esquipulas                | <b>63.</b> Antigua Guatemala          |
| <b>25.</b> Totonicapán               | <b>64.</b> Terminal                   |
| <b>26.</b> Coatepeque                | <b>65.</b> El Progreso Jutiapa        |
| <b>27.</b> Mazatenango               | <b>66.</b> Florida                    |
| <b>28.</b> Jutiapa                   | <b>67.</b> Express Aéreo              |
| <b>29.</b> SAT Portal Solé           | <b>68.</b> La Trinidad Coa.           |
| <b>30.</b> Roosevelt                 | <b>69.</b> Metroplaza                 |
| <b>31.</b> Nueva Santa Rosa          | <b>70.</b> Presidenta                 |
| <b>32.</b> Miraflores                | <b>71.</b> La Aurora                  |
| <b>33.</b> Santa Lucía               | <b>72.</b> Joyabaj                    |
| <b>34.</b> Sololá                    | <b>73.</b> Aeronáutica Civil DGAC     |
| <b>35.</b> Zona 5                    | <b>74.</b> Correos                    |
| <b>36.</b> San Lucas                 | <b>75.</b> Huité                      |
| <b>37.</b> Quetzaltenango            | <b>76.</b> Reforma                    |
| <b>38.</b> Metronorte                | <b>77.</b> Aduana SAT El Carmen       |
| <b>39.</b> Petén                     | <b>78.</b> SAT Chimaltenango          |
| <b>40.</b> Quiché                    | <b>79.</b> Mundo Maya Petén           |
| <b>41.</b> Chichicastenango          | <b>80.</b> Aeropuerto Vuelos Privados |
| <b>42.</b> Finanzas                  | <b>81.</b> Monte de Piedad Central    |

**82.** Aduana La Aurora



**INAVÍOS DE NEGOCIO** los animamos a seguir trabajando en consecución de nuestros objetivos y ubicarte en las primeras posiciones del ranking!



# TOP 10

## CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

	AGENCIA	Alcance de Metas
1	Roosevelt	3534.90%
2	Esquipulas	2645.15%
3	Express Aéreo	1752.66%
4	Chichicastenango	1592.83%
5	Terminal	1485.84%
6	Agencia Huité	1446.92%
7	Torre Azul	1236.01%
8	Petén	1013.42%
9	Gualán	875.79%
10	Naranjo	656.04%

	AGENCIA	Crecimiento Q.
1	Roosevelt	Q.54,790,917.48
2	Torre Azul	Q.14,214,071.51
3	Petén	Q.11,654,311.40
4	Esquipulas	Q.10,580,592.46
5	Naranjo	Q.7,544,431.93
6	Miraflores	Q.7,370,522.81
7	Vista Hermosa	Q.6,390,811.39
8	Chichicastenango	Q.6,371,310.87
9	Tiquisate	Q.6,057,055.82
10	Terminal	Q.5,943,366.53

# TOP 10 AGENCIAS

## EXCELENCIA OPERATIVA

AGENCIA	NOTA
<b>1</b> Sololá	<b>94.60</b> Puntos
<b>2</b> Aduana La Aurora	<b>93.75</b> Puntos
<b>3</b> La Trinidad Coatepeque	<b>91.56</b> Puntos
<b>4</b> Zacapa	<b>91.43</b> Puntos
<b>5</b> Aduana Express Aéreo	<b>88.84</b> Puntos
<b>6</b> Totonicapán	<b>87.70</b> Puntos
<b>7</b> Aeropuerto Vuelos Privados	<b>87.50</b> Puntos
<b>8</b> SAT Chimaltenango	<b>87.50</b> Puntos
<b>9</b> SAT Totonicapán	<b>85.71</b> Puntos
<b>10</b> Jutiapa	<b>85.42</b> Puntos



# TOP 5 DE EXCELENCIA OPERATIVA Contact Center

**1** Flor de María Ramírez Gómez  
**99.68** Puntos

**2** Cristian Orlando Con Pérez  
**98.57** Puntos

**3** Marlen Sively Castañeda Pérez  
**96.02** Puntos

**4** Wendy Marisela Monzón Castro  
**93.93** Puntos

**5** Saraí Balvina Sutuj Martín  
**93.23** Puntos



**TOP 3**  
**de colocación**  
**Vehículos**

**1** Daniel Esteban  
González Ramírez  
**Q.3,775,960.99**

**2** Oscar Ernesto  
Funes Ovalle  
**Q.2,278,929.70**

**3** Jaquelin Fabiola  
Chaley Santana  
**Q.1,304,451.60**



# TOP 6

## Asesor de Captación

Variación Enero vs. Diciembre

**1** Sandra Jeanneth Arroyo Ramos  
Q.57,412,991.17

**2** Ana Melissa Molina Muñoz  
Q.8,804,437.56

**3** Mirna Evelyn Ortíz Melgar  
Q.8,720,022.48

**4** Susana Maribel Barillas Martínez  
Q.8,253,863.63

**5** Mario Enrique Dardón Valladares  
Q.1,338,018.84

**6** Tito Belsain Alvarado Solís  
Q.392,608.06

# NAVÍOS • DE • NEGOCIO

## CONTACT CENTER

TOP

3

TMO

(Tiempo Medio de Operación)

Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda

02:17

Velvet Eunice Ramírez Soto

02:25

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

02:29

Cesia Jasmin Samanta Estrada Sosa

100.00%

Estefani Argentina Juárez Gamas

100.00%

Joseph Isaac Gálvez Maldonado

100.00%

TOP

3

ADHERENCIA

TOP

3

ÍNDICE DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Cesia Jasmin Samanta Estrada Sosa

73.16%

Estefani Argentina Juárez Gamas

73.16%

Joseph Isaac Gálvez Maldonado

73.16%

## TOP 3 GENERAL

NOMBRE	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	TMO	ADHERENCIA
Leonardo Alejandro Gutierrez Pineda	73.16 %	02:17	100.00%
Velvet Eunice Ramírez Soto	73.16 %	02:25	100.00%
Madelyn Gabriela Hernández Sagastume	73.16 %	02:29	100.00%



# MARINEROS • DE • HONOR

BANCOCHN  
CRÉDITO Y FIDUCIARIO NACIONAL



MES DE

ENERO

## • ASESOR DE NEGOCIOS •



EDGAR AMÍLCAR ESTRADA

Los Próceres

Q5,044,201.88



SANDRA MAGALY VILLATORO

Nebaj

Q3,733,240.02



CRISTIAN ALEJANDRO GAITÁN

Central

Q2,786,416.70

## • AUXILIAR •



CÉSAR EDUARDO ROMERO

Poptún

Q1,289,977.00



DELMARIS TANAIRI CRUZ

Cobán

Q1,002,500.00



EDER GABRIEL MÉNDEZ

San Cristóbal

Q952,233.17

## • RECEPTOR •



GERSON VALENTÍN GARCÍA

Sayaxché

Q1,020,683.06



GUSTAVO ADOLFO RAC

Géminis

Q993,522.13



CARLA CRISTINA ALDANA

Gualán

Q561,900.00

## CONSERJE/MENSAJERO



JOSÉ ANTONIO CHEN

Poptún

Q51,900.00

# OPORTUNIDAD • DE • SERVICIO

## REGIÓN 1

Monte de Piedad Central	100.00
Presidenta	100.00
Quinta Avenida	100.00
Correos	85.71
Metronorte	83.33
Terminal	75.00
Plaza San Rafael	66.67
Finanzas	47.83
Central	34.78
Uno	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>71.83</b>

## REGIÓN 2

Nueva Santa Rosa	100.00
Reforma	100.00
Zona 5	88.89
Barberena	88.24
SAT Portal Solé	80.00
Géminis	66.67
Próceres	60.00
Metroplaza	50.00
Zona 15	50.00
Torre Azul	44.44
<b>TOTAL</b>	<b>72.82</b>

## REGIÓN 3

Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
San Cristóbal	83.33
Naranja	81.82
Florida	75.00
Pacific Villa Hermosa	75.00
Aduana Express Aereo	66.67
Roosevelt	63.64
Aeronáutica civil (DGAC)	58.33
Pacific Center	45.45
Miraflores	37.50
Galerías Primma	20.00
La Aurora Zona 13	0.00
Petapa	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>54.37</b>

## REGIÓN 4

Escuintla	100.00
San Lucas	100.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	83.33
Chimaltenango	69.23
Puerto San José	66.67
Antigua	57.14
Puerto Quetzal	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>75.20</b>

## REGIÓN 6

Quiché	100.00
SAT Totonicapán	100.00
San Pedro Sac. San Marcos	83.33
San Marcos	80.00
Sololá	71.43
Chichicastenango	70.00
Huehuetenango Quinta Calle	66.67
Nebaj	62.50
Joyabaj	33.33
Quetzaltenango	25.00
Totonicapán	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>62.93</b>

## REGIÓN 5

Coatepeque	100.00
Mazatenango	100.00
Paseo Las Palmas	100.00
Génova	85.71
Tiquisate	72.73
La Trinidad Coatepeque	66.67
Aduana SAT El Carmen	60.00
Patulul	50.00
Retalhuleu	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>73.35</b>

## REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	100.00
Cobán	92.31
Salamá	83.33
Petén	81.82
Poptún	76.92
Sayaxché	60.00
Puerto Barrios	50.00
Gran Carchá	41.67
<b>TOTAL</b>	<b>73.26</b>

## REGIÓN 7

Estanzuela	100.00
Zacapa	100.00
Teculután	91.67
El Progreso Guastatoya	90.91
Ayarza	87.50
El Progreso Jutiapa	87.50
Gualán	87.50
Esquipulas	85.71
Huité	85.71
Jalapa	85.71
Jutiapa	70.00
Chiquimula	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>85.18</b>

## TOTAL GENERAL

# 71.12

★★★★★  
**EXPERIENCIA** DE **SERVICIO**



### Región 1

DICIEMBRE

**71.83**

"Brinda buena atención y buen servicio".

Agencia Presidenta

Atendido por: **Samuel André Isaias Herrera Icuté**

### Región 2

DICIEMBRE

**72.82**

"Buena actitud de los receptores de área en caja".

Agencia Reforma

Atendido por: **Indiana Jeannette Ramirez Balsells**



### Región 3

DICIEMBRE

**54.37**

"Buen servicio".

Agencia Aeropuerto Vuelos Privados

Atendido por: **Elmis Antonio Ayapán Santos**



### Región 4

DICIEMBRE

**75.20**

"Brinda buena atención y buen servicio".

Agencia Santa Lucas

Atendido por: **Josué Obed Hernández Coy**



### Región 5

DICIEMBRE

**73.35**

"Buen servicio en la agencia".

Agencia Coatepeque

Atendido por: **Evelin Paola Pérez Lucas**



### Región 6

DICIEMBRE

**62.93**

"Muy amables para atender".

Agencia Quiché

Atendido por: **Jesús Antonio Ventura Ramos**



### Región 7

DICIEMBRE

**85.18**

"Buen servicio".

Agencia Zacapa

Atendido por: **Jenny Mariela Cerdón Ramos**



### Región 8

DICIEMBRE

**73.26**

"Excelente atención recibida".

Agencia Mundo Maya Petén

Atendido por: **Rodolfo Pooou Toc**



BANCOCHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



QUEDA  
ATENTO  
A LOS PRÓXIMOS  
VIDEOS DE  
DE CUIDADO  
PERSONAL

