

# DIARIO DEL CAPITÁN 2025 #15



TODOS A

BCRDC 



# RESUMEN

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 las **ESTACIONES 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 estación dependiendo el alcance obtenido sobre colocación, meta y créditos. De igual manera, hacemos mención de los logros obtenidos por los equipos de **Contact Center, Vehículos y Asesores de Captación**.

En el siguiente capítulo de nuestro diario, conocerás a nuestros **TRIPULANTES 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 a la estación al cual pertenecen.

Y porque todos quienes formamos parte de banco 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. **Es momento, de llegar a las estrellas.**

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

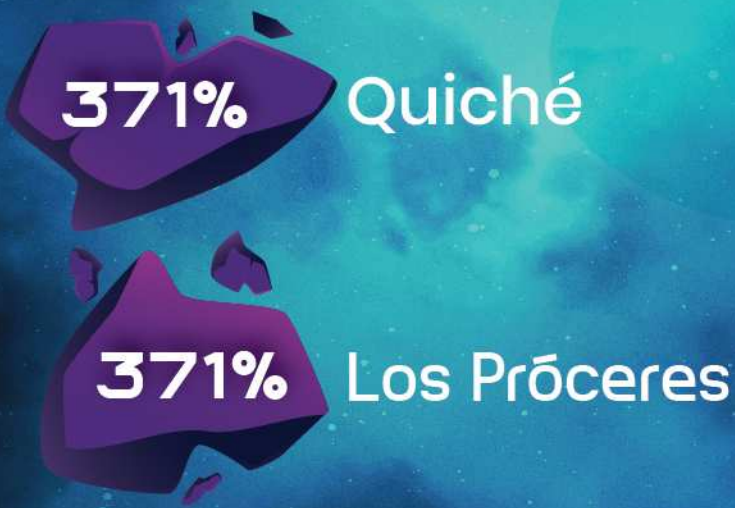


# ESTACIONES DE NEGOCIO



## ALCANCE DE COLOCACIÓN

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



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicitamos el trabajo realizado por el equipo de agencia **CENTRAL** durante febrero, 2025.





4. Coatepeque
5. Huehuetenango Quinta Calle
6. Esquipulas
7. Mazatenango
8. Uno
9. Escuintla
10. Nebaj
11. Gualán
12. Quetzaltenango
13. San Lucas
14. Cobán
15. Salamá
16. Galerías Primma
17. Zona 15
18. Zona 5
19. Chichicastenango
20. Géminis
21. San Pedro Sac. San Marcos
22. El Progreso Jutiapa
23. Petén
24. San Marcos
25. Poptún
26. Roosevelt
27. Puerto Barrios
28. Chimaltenango
29. Torre Azul
30. Pacific Center
31. Jutiapa
32. Pacific Villa Hermosa
33. Santa Lucía
34. Sayaxché
35. El Progreso Guastatoya
36. Metroplaza
37. Patulul
38. Miraflores
39. Retalhuleu
40. Barberena
41. Antigua Guatemala
42. Petapa

43. San Cristóbal
44. Naranjo
45. Chiquimula
46. Teculután
47. Zacapa
48. Totonicapán
49. Ayarza
50. Sololá
51. Estanzuela
52. 4Finanzas
53. Tiquisate
54. Puerto San José
55. Florida
56. Express Aéreo
57. 5ta. Avenida
58. SAT Portal Solé
59. La Trinidad Coa.
60. Joyabaj
61. Plaza San Rafael
62. Gran Carchá
63. Huité
64. Paseo Las Palmas
65. SAT Chimaltenango
66. Aduana Puerto Quetzal II
67. Nueva Santa Rosa
68. Génova
69. Jalapa
70. Reforma
71. Metronorte
72. Aeropuerto Vuelos Privados
73. Presidenta
74. Terminal
75. Correos
76. Aduana SAT El Carmen
77. Aeronáutica Civil DGAC
78. La Aurora
79. Aduana La Aurora
80. Mundo Maya Petén
81. SAT Totonicapán
82. Monte de Piedad Central





# 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.	Central	Q.32,099,222.01
2.	Vista Hermosa	Q.13,731,038.74
3.	Roosevelt	Q.12,242,178.98
4.	Quetzaltenango	Q.10,122,545.88
5.	Torre Azul	Q.7,632,215.37
6.	Terminal	Q.7,074,509.06
7.	Guastatoya El Progreso	Q.5,721,020.08
8.	Jalapa	Q.4,099,163.31
9.	Mazatenango	Q.3,438,744.62
10.	Jutiapa	Q.3,107,738.54



# TOP 10 AGENCIAS

EXCELENCIA OPERATIVA

**Agencia**

**Nota**

Aduana La Aurora	93.75
Aeropuerto Vuelos Privados	93.75
La Trinidad Coatepeque	83.24
Chimaltenango	80.42
Correos	80.12
Florida	79.95
Chichicastenango	78.48
Totonicapán	76.63
Monte de Piedad Central	76.19
San Cristóbal	75.30



# TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

**1** Cristian Orlando Con Pérez  
**97.88 puntos**

**2** Flor de María Ramírez Gómez  
**96.65 puntos**

**3** Sarai Balvina Sutuj Martín  
**91.13 puntos**

**4** Wendy Marisela Monzón Castro  
**88.11 puntos**

**5** Odalis Isabel Ramírez Galicia  
**85.93 puntos**



TOP  
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

**Daniel Esteban**

González Ramírez

**Q.4,772,147.43**

2

**Jaquelin Fabiola**

Chaley Santana

**Q.3,037,804.81**

3

**Óscar Ernesto**

Funes Ovalle

**Q.2,988,304.00**





# TOP 6 ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN FEBRERO VS. ENERO

- 1 Ana Melissa Molina Muñóz  
**Q.11,450,575.39**
- 2 Mirna Evelyn Ortíz Melgar  
**Q.11,181,891.40**
- 3 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos  
**Q.7,901,904.56**
- 4 Susana Maribel Barillas Martínez  
**Q.5,309,673.97**
- 5 Tito Belsain Alvarado Solís  
**Q.2,843,817.97**
- 6 Mario Enrique Dardón Valladares  
**Q.667,397.72**



ESTACIONES  
DE NEGOCIO  
CONTACT CENTER

# TOP 3 GENERAL

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES

TMO

ADHERENCIA

Anderson José Miranda González

79.87%

00:01:58

100.00%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

79.87%

00:02:27

100.00%

Velvet Eunice Ramírez Soto

79.87%

00:02:30

100.00%

## TOP 3 TMO (Tiempo Medio de Operación)

Anderson José Miranda González

00:01:58

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

00:02:27

Velvet Eunice Ramírez Soto

00:02:30

TOP 3

## TOP 3 ADHERENCIA



Anderson José Miranda González

100.00%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

100.00%

Velvet Eunice Ramírez Soto

100.00%

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Anderson José Miranda González 79.87%

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume 79.87%

Velvet Eunice Ramírez Soto 79.87%

# TRIPULANTES DE HONOR

## ASESOR DE NEGOCIOS

1

Edgar Amílcar Estrada  
Los Próceres  
Q.9,839,477.01

2

Cristian Alejandro Gaitán  
Central  
Q.2,519,250.00

3

Axel Iván García  
Coatepeque  
Q.2,204,348.23

## AUXILIAR

1

Manuela Marcela Calel  
Chichicastenango  
Q.723,058.26

2

Jenifer Alejandra Mejía  
Uno  
Q.668,315.00

3

Henry Norberto Villagrán  
Mazatenango  
Q.632,549.65

## RECEPTOR

1

Brenda Leticia Sen  
Quiché  
Q.6,183,342.00

2

Brenda de Lourdes Martínez  
Esquipulas  
Q.1,116,067.78

3

Jeremías Gabriel Yat  
Esquipulas  
Q.705,655.00

## CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

81.76

"Excelente servicio".

Agencia Quinta Avenida

Atendido por: Rosa Gabriela Cuc Vásquez



REGIÓN 3

77.11

"Buena atención, buen servicio. Excelente apoyo con apertura de agencia".

Agencia Petapa

Atendido por: Shirley Alejandra Salazar Pelico



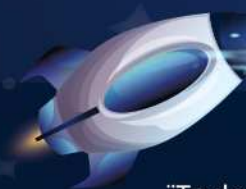
REGIÓN 5

87.37

"Buena atención. Rapidéz y Ágil".

Agencia Mazatenango

Atendido por: Valentin Pelico Torres



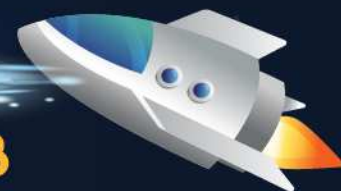
REGIÓN 7

90.24

"Todo bien, me han ayudado con todo".

Agencia El Progreso Guastatoya

Atendido por: Ángel Mario Cervantes Marroquín



REGIÓN 2

89.08

"Resuelve de buena manera, buen servicio".

Agencia Zona 15

Atendido por: José Roberto Biz Castillo



REGIÓN 4

88.72

"Buena atención, todo excelente".

Agencia Antigua

Atendido por: Jennifer Lucía Pol



REGIÓN 6

79.92

"Buena atención, buen servicio, rápido y ágil".

Agencia Chichicastenango

Atendido por: Juana Judith Macario Péliz



REGIÓN 8

93.54

"Todo perfectamente bien en agencia".

Agencia Gran Carchá

Atendido por: Heidy Esmeralda Pacay Sueverm

EXPERIENCIA  
DE SERVICIO

## REGIÓN 1

Terminal	100.00
Presidenta	100.00
Monte de Piedad Central	100.00
Finanzas	100.00
Quinta Avenida	90.00
Metronorte	89.47
Correos	76.92
Plaza San Rafael	66.67
Central	54.55
Uno	40.00

**TOTAL 81.76**

## REGIÓN 2

Zona 5	100.00
SAT Portal Solé	100.00
Reforma	100.00
Próceres	100.00
Zona 15	91.67
Barberena	90.00
Nueva Santa Rosa	87.50
Géminis	80.00
Torre Azul	75.00
Metroplaza	66.67

**TOTAL 89.08**

## REGIÓN 3

San Cristóbal	100.00
Petapa	100.00
Pacific Center	100.00
Aeropuerto Vuelos Privados	100.00
Aduana La Aurora	100.00
Florida	93.33
Naranja	85.71
Aduana Express Aéreo	81.82
Aeronáutica Civil (DGAC)	76.47
Roosevelt	66.67
Miraflores	55.56
Pacific Villa Hermosa	50.00
Galerías Primma	50.00
La Aurora Zona 13	20.00

**TOTAL 77.11**

## REGIÓN 4

SAT Chimaltenango	100.00
Santa Lucía Cotzumalguapa	100.00
Puerto San José	100.00
Antigua	100.00
Escuintla	83.33
Chimaltenango	80.00
Puerto Quetzal	75.00
San Lucas	71.43

**TOTAL 88.72**

## REGIÓN 5

Tiquisate	100.00
Retalhuleu	100.00
Patulul	100.00
Paseo las Palmas	100.00
Aduana SAT El Carmen	88.24
Mazatenango	75.00
La Trinidad Coatepeque	75.00
Génova	75.00
Coatepeque	73.08

**TOTAL 87.37**

## REGIÓN 6

Totonicapán	100.00
Sololá	100.00
Nebaj	100.00
Joyabaj	100.00
San Pedro Sac. San Marcos	87.50
Huehuetenango Quinta Calle	77.78
Quiché	75.00
Chichicastenango	74.07
San Marcos	71.43
SAT Totonicapán	60.00
Quetzaltenango	33.33

**TOTAL 79.92**

## REGIÓN 7

Zacapa	100.00
Jutiapa	100.00
Jalapa	100.00
Huité	100.00
Estanzuela	100.00
Esquipulas	100.00
Ayarza	88.89
Teculután	85.71
Gualán	85.71
El Progreso Guastatoya	78.95
El Progreso Jutiapa	78.57
Chiquimula	65.00

**TOTAL 90.24**

## REGIÓN 8

Sayaxché	100.00
Salamá	100.00
Puerto Barrios	100.00
Poptún	100.00
Gran Carchá	100.00
Petén	90.00
Cobán	83.33
Mundo Maya Petén	75.00

**TOTAL 93.54**

**TOTAL: 85.97%**

# CLUB DE LECTURA

de todo un país.



Llegó la hora de compartir la lectura del primer libro que Todos a Bordo trae para ti.

Empezamos a leer el lunes 17 de marzo.

BANCO CHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
BORDO  
CHN