

# DIARIO DEL CAPITÁN 2025 # 16



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...

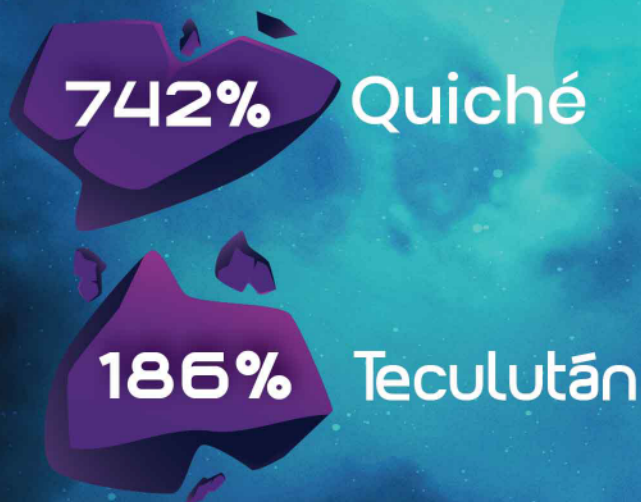


# ESTACIONES DE NEGOCIO



## 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 marzo, 2025.



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Felicidades al trabajo realizado por el equipo de agencia **CENTRAL** durante marzo, 2025.





4. Huehuetenango Quinta Calle
5. Mazatenango
6. Uno
7. Puerto Barrios
8. Escuintla
9. Roosevelt
10. Los Próceres
11. Cobán
12. Géminis
13. Teculután
14. Pacific Center
15. Zona 15
16. Chichicastenango
17. Finanzas
18. Zona 5
19. Antigua Guatemala
20. Torre Azul
21. Puerto San José
22. Gualán
23. Patulul
24. Ayarza
25. San Pedro Sac. San Marcos
26. Quetzaltenango
27. Sayaxché
28. Sololá
29. Florida
30. Aduana Puerto Quetzal II
31. 5ta. Avenida
32. Paseo Las Palmas
33. Tiquisate
34. San Marcos
35. Salamá
36. Poptún
37. Petén
38. Coatepeque
39. Retalhuleu
40. San Cristóbal
41. Totoncapán
42. Metronorte

43. Jutiapa
44. Estanzuela
45. Miraflores
46. Gran Carchá
47. Chimaltenango
48. Nueva Santa Rosa
49. Santa Lucía
50. San Lucas
51. El Progreso Guastatoya
52. Nebaj
53. Metroplaza
54. Jalapa
55. Aeronáutica Civil DGAC
56. Presidenta
57. Barberena
58. Galerías Primma
59. Plaza San Rafael
60. Petapa
61. Zacapa
62. Génova
63. Joyabaj
64. Correos
65. Pacific Villa Hermosa
66. La Trinidad Coa.
67. Reforma
68. Chiquimula
69. Naranjo
70. SAT Portal Solé
71. Terminal
72. SAT Tonicapán
73. Aduana SAT El Carmen
74. Huité
75. Esquipulas
76. SAT Chimaltenango
77. Express Aéreo
78. Aeropuerto Vuelos Privados
79. La Aurora
80. Aduana La Aurora
81. Mundo Maya Petén
82. Monte de Piedad Central





# TOP 10 CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

## Agencia

## Alcance de metas

|     |                |          |
|-----|----------------|----------|
| 1.  | Roosevelt      | 1469.25% |
| 2.  | Vista Hermosa  | 1315.24% |
| 3.  | Terminal       | 1073.15% |
| 4.  | Esquipulas     | 932.65%  |
| 5.  | Express Aéreo  | 890.85%  |
| 6.  | Agencia Ayarza | 869.10%  |
| 7.  | Central        | 794.70%  |
| 8.  | Torre Azul     | 735.40%  |
| 9.  | Jalapa         | 650.54%  |
| 10. | Naranjo        | 623.02%  |

## Agencia

## Crecimiento Q.

|     |                  |                 |
|-----|------------------|-----------------|
| 1.  | Antigua          | Q.22,940,650.25 |
| 2.  | Vista Hermosa    | Q.20,121,599.27 |
| 3.  | Chimaltenango    | Q.16,941,755.44 |
| 4.  | Géminis          | Q.14,889,134.07 |
| 5.  | Central          | Q.10,572,046.63 |
| 6.  | Nueva Santa Rosa | Q.9,119,698.98  |
| 7.  | Cobán            | Q.7,926,435.42  |
| 8.  | Quinta Avenida   | Q.7,860,797.05  |
| 9.  | Petén            | Q.5,983,720.41  |
| 10. | Jalapa           | Q.5,416,625.38  |



# TOP 10 AGENCIAS EXCELENCIA OPERATIVA

**Agencia**

**Nota**

|     |                   |        |
|-----|-------------------|--------|
| 1.  | SAT Chimaltenango | 100.00 |
| 2.  | Aduana La Aurora  | 100.00 |
| 3.  | Joyabaj           | 93.75  |
| 4.  | SAT Portal Solé   | 93.75  |
| 5.  | Plaza San Rafael  | 90.63  |
| 6.  | Reforma           | 90.63  |
| 7.  | Puerto Quetzal    | 90.63  |
| 8.  | Mundo Maya Petén  | 90.63  |
| 9.  | Nueva Santa Rosa  | 90.63  |
| 10. | Finanzas          | 87.50  |



# TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

- 1** María José Hernández Monroy  
**93.75 puntos**
- 2** Wendy Marisela Monzón Castro  
**88.24 puntos**
- 3** Keila Gabriela Estrada Vicete  
**83.33 puntos**
- 4** Leslie Elizabeth Morales Gómez  
**82.35 puntos**
- 5** Yanira Doribel Coc Bar  
**82.35 puntos**



TOP  
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

**Daniel Esteban**

González Ramírez

**Q.4,633,325.00**

2

**Óscar Ernesto**

Funes Ovalle

**Q.3,065,829.74**

3

**Banelyn Karina**

Castillo Flores

**Q.3,061,484.20**



# TOP 6 ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN MARZO VS. FEBRERO

- 1 Ana Melissa Molina Muñóz  
**Q.10,874,453.96**
- 2 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos  
**Q.3,295,519.39**
- 3 Susana Maribel Barillas Martínez  
**Q.2,069,500.61**
- 4 Mario Enrique Dardón Valladares  
**-Q.405,764.81**
- 5 Mirna Evelyn Ortíz Melgar  
**-Q.515,717.61**
- 6 Tito Belsain Alvarado Solís  
**-Q.1,869,039.73**



**ESTACIONES  
 DE NEGOCIO  
 CONTACT CENTER**

**TOP 3 GENERAL**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN  
 DE CLIENTES**

**TMO**

**ADHERENCIA**

Estefani Argentina Juárez Gamas

**71.63%**

**00:02:49**

**100.00%**

Jhenson Alexander Chinchilla Patzán

**71.63%**

**00:03:43**

**100.00%**

María Fernanda Gudiel De León

**71.63%**

**00:03:04**

**100.00%**

**TOP  
 3 TMO**  
 (Tiempo Medio  
 de Operación)

Anderson José Miranda González

**00:02:01**

Wendy Marisela Monzón Castro

**00:02:23**

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

**00:02:32**

**TOP  
 3**

**TOP  
 3 ADHERENCIA**



Estefani Argentina Juárez Gamas

**100.00%**

Jhenson Alexander Chinchilla Patzán

**100.00%**

María Fernanda Gudiel De León

**100.00%**

**ÍNDICE  
 DE SATISFACCIÓN  
 DE CLIENTES**

Anderson José Miranda González **71.63%**

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume **71.63%**

Velvet Eunice Ramírez Soto **71.63%**

# TRIPULANTES DE HONOR

## ASESOR DE NEGOCIOS



Arely Yecenia Hidalgo  
Huehuetenango Quinta Calle  
**Q.2,123,846.21**



Cristian Alejandro Gaitán  
Central  
**Q.1,919,966.00**



Edgar Amílcar Estrada  
Los Próceres  
**Q.1,580,948.38**

## AUXILIAR



Cristian Osmar Vásquez  
El Progreso Jutiapa  
**Q.2,530,889.99**



Lorena Carmelinda Macz  
Cobán  
**Q.824,342.00**



Estuardo Daniel Hernández  
Paseo Las Palmas  
**Q.656,540.80**

## RECEPTOR



Brenda Leticia Sen  
Quiché  
**Q.5,368,830.00**



Brenda Judith Cerna  
Puerto Barrios  
**Q.1,586,095.25**



Mari Stefani Lima  
Ayarza  
**Q.910,000.00**

## CONSERJE/MENSAJERO





### REGIÓN 1

73.27

"Servicio excelente. Muy efectivo. Educados y atentos".

Agencia Correos

Atendido por: Clancy Yanira Medrano Quevedo

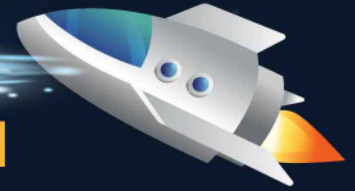
### REGIÓN 2

78.64

"Buena atención, buen servicio, muy amigables, buen apoyo".

Agencia Barberena

Atendido por: Ana Rosa Sánchez Donis



### REGIÓN 3

79.24

"Buena atención. Buen servicio. Buen apoyo. Buena solución".

Agencia Miraflores

Atendido por: Balery del Pilar Morales Negro

### REGIÓN 4

73.01

"Buen servicio. Buena atención. Excelente apoyo".

Agencia Puerto San José

Atendido por: Danixa Gabriela Cabrera Mencos



### REGIÓN 5

76.85

"Rápido servicio. Buena atención. Buen servicio. Muy amables".

Agencia Mazatenango

Atendido por: Carmen Estrada Solares

### REGIÓN 6

80.62

"Buena atención. Buen servicio. Excelente, muy amigables".

Agencia San Marzos

Atendido por: Jaime Ronaldo Fuentes Hernández



### REGIÓN 7

90.83

"Servicio magnífico. Buena atención".

Agencia Jalapa

Atendido por: Diana Lucrecia Maldonado Villanueva

### REGIÓN 8

86.81

"Excelente servicio. Buen personal".

Agencia Poptún

Atendido por: Cindy Guarquilia Blanco Monterroso



EXPERIENCIA  
DE SERVICIO



## REGIÓN 1

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| Correos                 | 100.00 |
| Plaza San Rafael        | 90.91  |
| Metronorte              | 87.50  |
| Quinta Avenida          | 86.67  |
| Monte de Piedad Central | 85.71  |
| Central                 | 73.33  |
| Presidenta              | 71.43  |
| Finanzas                | 38.89  |
| Uno                     | 25.00  |

**TOTAL 73.27**

## REGIÓN 2

|                  |        |
|------------------|--------|
| SAT Portal Solé  | 100.00 |
| Géminis          | 100.00 |
| Zona 5           | 83.33  |
| Metropolaza      | 80.00  |
| Nueva Santa Rosa | 80.00  |
| Zona 15          | 75.00  |
| Barberena        | 71.43  |
| Próceres         | 70.00  |
| Reforma          | 66.67  |
| Torre Azul       | 60.00  |

**TOTAL 78.64**

## REGIÓN 3

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| Naranja                  | 100.00 |
| Galerías Primma          | 100.00 |
| Florida                  | 100.00 |
| Aduana Express Aéreo     | 100.00 |
| Petapa                   | 88.89  |
| Pacific Center           | 81.25  |
| Pacific Villa Hermosa    | 80.00  |
| Aeronáutica Civil (DGAC) | 76.19  |
| Roosevelt                | 75.00  |
| Miraflores               | 75.00  |
| San Cristóbal            | 53.85  |
| Aduana La Aurora         | 50.00  |
| La Aurora Zona 13        | 50.00  |

**TOTAL 79.24**

## REGIÓN 4

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Puerto San José           | 88.24 |
| Chimaltenango             | 87.50 |
| Santa Lucía Cotzumalguapa | 75.00 |
| San Lucas                 | 73.33 |
| Antigua                   | 73.33 |
| Escuintla                 | 63.64 |
| Puerto Quetzal            | 50.00 |

**TOTAL 73.01**

## REGIÓN 5

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Tiquisate              | 100.00 |
| Génova                 | 100.00 |
| Coatepeque             | 100.00 |
| La Trinidad Coatepeque | 88.89  |
| Retalhuleu             | 80.00  |
| Patulul                | 75.00  |
| Aduana SAT El Carmen   | 75.00  |
| Paseo Las Palmas       | 72.73  |
| Mazatenango            | 0.00   |

**TOTAL 76.85**

## REGIÓN 6

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| SAT Totonicapán            | 100.00 |
| San Pedro Sac. San Marcos  | 100.00 |
| Huehuetenango Quinta Calle | 100.00 |
| Joyabaj                    | 80.00  |
| Chichicastenango           | 75.00  |
| Nebaj                      | 75.00  |
| San Marcos                 | 73.33  |
| Quetzaltenango             | 72.22  |
| Sololá                     | 50.00  |

**TOTAL 80.62**

## REGIÓN 7

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Jalapa                 | 100.00 |
| Gualán                 | 100.00 |
| Zacapa                 | 100.00 |
| Esquipulas             | 100.00 |
| Estanzuela             | 100.00 |
| Ayarza                 | 94.44  |
| Jutiapa                | 93.75  |
| El Progreso Jutiapa    | 87.50  |
| El Progreso Guastatoya | 85.71  |
| Huité                  | 83.33  |
| Teculután              | 78.57  |
| Chiquimula             | 66.67  |

**TOTAL 90.83**

## REGIÓN 8

|                  |        |
|------------------|--------|
| Mundo Maya Petén | 100.00 |
| Salamá           | 100.00 |
| Petén            | 100.00 |
| Sayaxché         | 94.12  |
| Puerto Barrios   | 85.71  |
| Poptún           | 84.62  |
| Gran Carchá      | 70.00  |
| Cobán            | 60.00  |

**TOTAL 86.81**

**TOTAL: 79.91%**



# CLUB DE LECTURA

de todo un país.



 ¡Envíanos una foto!

A partir del próximo jueves 10 y/o viernes 11 de abril, envíanos una fotografía en equipo, donde estén intercambiando ideas o realizando las actividades del libro "La Vaca".

**Enviar foto al correo:**  
[ana.ramos@chn.com.gt](mailto:ana.ramos@chn.com.gt) y [lourdes.lepe@chn.com.gt](mailto:lourdes.lepe@chn.com.gt)

**En el asunto del correo, colocar de qué área o agencia es.**

**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
**BCRDC** 