

DIARIO DEL CAPITÁN 2025 #17



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 abril, 2025.

245% Sayaxché

191% Joyabaj

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

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

29
CRÉDITOS



ESTACIONES DE NEGOCIOS

- | | | | |
|-----|----------------------------|-----|----------------------------|
| 4. | Los Próceres | 44. | Nebaj |
| 5. | Sayaxché | 45. | Roosevelt |
| 6. | Pacific Villa Hermosa | 46. | Tiquisate |
| 7. | Huehuetenango Quinta Calle | 47. | Paseo Las Palmas |
| 8. | Tonicapán | 48. | Metronorte |
| 9. | Mazatenango | 49. | Express Aéreo |
| 10. | Joyabaj | 50. | Zona 5 |
| 11. | Jutiapa | 51. | Zacapa |
| 12. | Puerto San José | 52. | Estanzuela |
| 13. | Uno | 53. | Quiché |
| 14. | Zona 15 | 54. | San Lucas |
| 15. | Petén | 55. | Coatepeque |
| 16. | Escuintla | 56. | Reforma |
| 17. | Quetzaltenango | 57. | Presidenta |
| 18. | Gualán | 58. | Naranjo |
| 19. | Pacific Center | 59. | El Progreso Guastatoya |
| 20. | Cobán | 60. | Petapa |
| 21. | Santa Lucía | 61. | Plaza San Rafael |
| 22. | Patulul | 62. | Chimaltenango |
| 23. | San Pedro Sac. San Marcos | 63. | Terminal |
| 24. | Poptún | 64. | SAT Portal Solé |
| 25. | Torre Azul | 65. | Aduana SAT El Carmen |
| 26. | San Marcos | 66. | 5ta. Avenida |
| 27. | Chichicastenango | 67. | Correos |
| 28. | Teculután | 68. | Jalapa |
| 29. | Ayarza | 69. | Florida |
| 30. | Retalhuleu | 70. | Aduana Puerto Quetzal II |
| 31. | Finanzas | 71. | Esquipulas |
| 32. | Metroplaza | 72. | Aeronáutica Civil DGAC |
| 33. | Nueva Santa Rosa | 73. | Sololá |
| 34. | Miraflores | 74. | Génova |
| 35. | San Cristóbal | 75. | SAT Tonicapán |
| 36. | Galerías Primma | 76. | Huité |
| 37. | Barberena | 77. | SAT Chimaltenango |
| 38. | El Progreso Jutiapa | 78. | Aeropuerto Vuelos Privados |
| 39. | Antigua Guatemala | 79. | La Aurora |
| 40. | Salamá | 80. | Aduana La Aurora |
| 41. | Gran Carchá | 81. | Mundo Maya Petén |
| 42. | Chiquimula | 82. | Monte de Piedad Central |
| 43. | La Trinidad Coatepeque | | |





TOP 10 CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

Agencia

Alcance de metas

1.	Jalapa	2,137.50%
2.	Roosevelt	1,118.75%
3.	Vista Hermosa	1,112.46%
4.	Terminal	894.43%
5.	Esquipulas	753.39%
6.	Torre Azul	655.71%
7.	Central	564.91%
8.	Express Aéreo	527.18%
9.	Naranjo	521.25%
10.	Petén	506.40%

Agencia

Crecimiento Q.

1.	Jalapa	Q.39,255,687.00
2.	Central	Q.11,472,814.04
3.	Próceres	Q.8,859,169.92
4.	Quetzaltenango	Q.6,698,894.62
5.	Cobán	Q.6,340,017.96
6.	Torre Azul	Q.5,774,841.66
7.	Petén	Q.5,578,631.56
8.	Poptún	Q.4,513,634.57
9.	Miraflores	Q.4,450,140.46
10.	Zacapa	Q.3,878,544.31



TOP 10 AGENCIAS EXCELENCIA OPERATIVA

Agencia**Nota**

1.	La Trinidad Coatepeque	100.00
2.	SAT Chimaltenango	100.00
3.	Aduana Express Aéreo	96.88
4.	SAT Portal Solé	93.75
5.	Totonicapán	93.75
6.	Patulul	87.50
7.	El Progreso Jutiapa	87.50
8.	Puerto Quetzal	87.50
9.	Estanzuela	87.50
10.	Aduana La Aurora	87.50



TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

- 1** Leslie Elizabeth Morales Gómez
100 puntos
- 2** María José Hernández Monroy
100 puntos
- 3** Odalis Isabel Ramírez Galicia
100 puntos
- 4** Madelyn Gabriela Hernández Sagastume
100 puntos
- 5** Ana Karina López López
100 puntos



TOP
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

Daniel Esteban

González Ramírez

Q.5,993,724.16

2

Banelyn Karina

Castillo Flores

Q.2,928,444.53

3

Óscar Ernesto

Funes Ovalle

Q.2,450,489.00



TOP 6 ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN ABRIL-MARZO

- 1 Mirna Evelyn Ortíz Melgar
Q.5,462,318.18
- 2 Tito Belsain Alvarado Solís
Q.5,202,204.33
- 3 Ana Melissa Molina Muñóz
Q.5,072,438.01
- 4 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos
Q.518,338.73
- 5 Susana Maribel Barillas Martínez
Q.468,936.32
- 6 Mario Enrique Dardón Valladares
Q.139,792.37



ESTACIONES
DE NEGOCIO
CONTACT CENTER

TOP 3 GENERAL

TMO	ADHERENCIA
Anderson José Miranda González	
00:01:53	100.00%
Flor de María Ramírez Gómez	
00:02:22	100.00%
Sandra Elisa López Jacinto	
00:02:25	100.00%

TOP
3 TMO
(Tiempo Medio de Operación)

Anderson José Miranda González	00:01:53
Flor de María Ramírez Gómez	00:02:22
Sandra Elisa López Jacinto	00:02:25



TOP 3 ADHERENCIA

Flor de María Ramírez Gómez	100.00%
Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda	100.00%
Velvet Eunice Ramírez Soto	100.00%

ÍNDICE
DE SATISFACCIÓN
DE CLIENTES

Leslie Elizabeth Morales Gómez	82.59%
Odalís Isabel Ramírez Galicia	82.59%
Darlin Paola Tocay Palacios	82.59%

TRIPULANTES DE HONOR

ASESOR DE NEGOCIOS



1
Gabriela María Sazo
Géminis
Q.1,924,416.49



2
Edgar Amílcar Estrada
Los Próceres
Q.1,722,359.76



3
Arely Yeçenia Hidalgo
Huehuetenango, Quinta C.
Q.1,410,852.10

AUXILIAR



1
Neisy Leonor Azaba
Puerto Barrios
Q.1,366,477.92



2
Marleny Nohemy García
Jutiapa
Q.843,080.00



3
Jonnathan David López
Puerto San José
Q.782,994.92

RECEPTOR



1
Gerson Valentín García
Sayaxché
Q.1,612,463.06



2
Eswin Julián Velásquez
Joyabaj
Q.1,432,500.93



3
Brenda Judith Cerna
Puerto Barrios
Q.888,177.24

CONSERJE/MENSAJERO



1
Marlon Oswaldo Ortega
Puerto Barrios
Q.40,000.00





REGIÓN 1

91.58

"Buena atención. Buen servicio, amigables".

Agencia Monte de Piedad

Atendido por: Kathryn Ester Mejía Soto

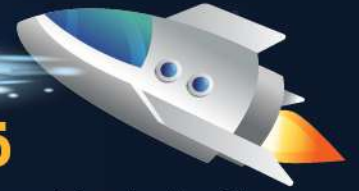
REGIÓN 2

92.05

"Me gusta mucho el servicio, desde niña tuve cuenta de ahorro del niño".

Agencia Próceres

Atendido por: Celeste Dallanie Peinado Top



REGIÓN 3

89.10

"Muy amables, buena explicación de los servicios que solicitan".

Agencia Florida

Atendido por: Byron Estuardo García Rodríguez

REGIÓN 4

90.67

"Muy amigables, atienden bien, buen servicio".

Agencia Puerto Quetzal

Atendido por: Gerber Lisardo Xinic Cuat



REGIÓN 5

93.51

"Excelente servicio, buena atención muy amables. Buena disposición de atender".

Agencia La Trinidad Coatepeque

Atendido por: Nancy Marisol Guzmán Ávila

REGIÓN 6

84.64

"Excelente servicio, muy amables. Buena atención personalizada".

Agencia Quetzaltenango

Atendido por: Sury Victoria Arreaga Urizar



REGIÓN 7

96.80

"Los productos muy bien y la agencia me atendió muy bien, no tengo ningún problema, gracias a Dios".

Agencia Teculután

Atendido por: Rebeca Carolina Oliva Mayén

REGIÓN 8

89.24

"Atienden bien. Servicio rápido y buenas personas".

Agencia Sayaxché

Atendido por: Dayri Johana Portillo Barillas



**EXPERIENCIA
DE SERVICIO**



REGIÓN 1

Presidenta	100.0
Metronorte	100.0
Terminal	100.0
Correos	100.0
Monte de Piedad Central	100.0
Uno	94.1
Central	83.3
Finanzas	83.3
Quinta Avenida	80.0
Plaza San Rafael	75.0

TOTAL 91.58

REGIÓN 2

Zona 15	100.0
Torre Azul	100.0
SAT Portal Solé	100.0
Géminis	100.0
Metroplaza	100.0
Nueva Santa Rosa	100.0
Barberena	92.3
Próceres	88.2
Zona 5	80.0
Reforma	60.0

TOTAL 92.05

REGIÓN 3

Naranja	100.0
Roosevelt	100.0
Pacific Villa Hermosa	100.0
Aduana La Aurora	100.0
Aeropuerto Vuelos Privados	100.0
La Aurora Zona 13	100.0
Florida	92.3
Galerías Primma	88.9
Aduana Express Aéreo	87.5
Petapa	85.7
Aeronáutica Civil (DGAC)	84.6
Miraflores	83.3
San Cristóbal	75.0
Pacific Center	50.0

TOTAL 89.10

REGIÓN 4

Santa Lucía Cotzumalguapa	100.0
Escuintla	100.0
Chimaltenango	100.0
Antigua	92.3
Puerto Quetzal	92.3
San Lucas	88.9
SAT Chimaltenango	81.8
Puerto San José	70.0

TOTAL 90.67

REGIÓN 5

Retalhuleu	100.0
Tiquisate	100.0
Mazatenango	100.0
Patulul	93.8
Aduana SAT El Carmen	92.3
Génova	90.9
La Trinidad Coatepeque	90.0
Paseo Las Palmas	90.0
Coatepeque	84.6

TOTAL 93.51

REGIÓN 6

Sololá	100.0
Joyabaj	100.0
Huehuetenango Quinta Calle	100.0
Totonicapán	100.0
SAT Totonicapán	91.7
San Marcos	90.0
Chichicastenango	83.3
San Pedro Sac. San Marcos	80.0
Quetzaltenango	76.5
Nebaj	66.7
Quiché	42.9

TOTAL 84.64

REGIÓN 7

Jutiapa	100.0
Gualán	100.0
Ayarza	100.0
El Progreso Guastatoya	100.0
Huité	100.0
El Progreso Jutiapa	100.0
Zacapa	100.0
Esquipulas	100.0
Estanzuela	100.0
Chiquimula	90.9
Jalapa	88.9
Teculután	81.8

TOTAL 96.80

REGIÓN 8

Mundo Maya Petén	100.0
Sayaxché	94.1
Salamá	93.8
Petén	92.9
Gran Carchá	92.3
Poptún	90.9
Cobán	83.3
Puerto Barrios	66.7

TOTAL 89.24

TOTAL: 90.95%



CLUB DE LECTURA

de todo un país.

Próximamente "Hábitos Atómicos"

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BCRDC 