

DIARIO DEL CAPITÁN 2025 # 18



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 mayo, 2025.

626% Nebaj

417% Quiché

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

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

39
CRÉDITOS



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

43. Zona 5
44. Teculután
45. Plaza San Rafael
46. La Trinidad Coa.
47. Reforma
48. Paseo Las Palmas
49. Aduana Puerto Quetzal II
50. Ayarza
51. Jalapa
52. Zacapa
53. San Lucas
54. Joyabaj
55. Miraflores
56. Chichicastenango
57. Tiquisate
58. Nueva Santa Rosa
59. SAT Portal Solé
60. Gran Carchá
61. Expéss Aéreo
62. Terminal
63. Huité
64. Finanzas
65. Florida
66. El Progreso Guastatoya
67. Naranjo
68. Estanzuela
69. Correos
70. Sololá
71. Aeronáutica Civil DGAC
72. Quinta Avenida
73. Génova
74. Galerías Primma
75. Aduana SAT El Carmen
76. SAT Totonicapán
77. SAT Chimaltenango
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.	Jalapa	1922.91%
2.	Metropolaza	1326.52%
3.	Esquipulas	1244.96%
4.	Vista Hermosa	1158.16%
5.	Roosevelt	877.26%
6.	Teculután	619.54%
7.	Torre Azul	582.27%
8.	Terminal	567.81%
9.	Naranjo	507.44%
10.	Quetzaltenango	499.43%

Agencia

Crecimiento Q.

1.	Roosevelt	Q.73,251,258.77
2.	Jalapa	Q.56,341,195.71
3.	Vista Hermosa	Q.55,012,471.06
4.	Torre Azul	Q.35,809,725.40
5.	Central	Q.33,362,235.65
6.	Metropolaza	Q.29,183,541.00
7.	Esquipulas	Q.27,389,040.20
8.	Petén	Q.26,651,107.50
9.	Próceres	Q.23,405,308.08
10.	Miraflores	Q.23,322,430.68



TOP 10 AGENCIAS EXCELENCIA OPERATIVA

Agencia**Nota**

1.	SAT Totoncapán	100.00
2.	SAT Chimaltenango	100.00
3.	Aduana La Aurora	100.00
4.	Plaza San Rafael	93.75
5.	Aeropuerto Vuelos Privados	93.75
6.	Mazatenango	90.63
7.	Reforma	87.50
8.	Chimaltenango	84.38
9.	SAT Portal Solé	84.38
10.	Escuintla	84.38



TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

- 1** Velvet Eunice Ramírez Soto
100 puntos
- 2** Jhenson Alexander Chinchilla Patzán
100 puntos
- 3** Sandra Elisa López Jacinto
100 puntos
- 4** Diana Mirella Ordóñez López
100 puntos
- 5** Ana Karina López López
100 puntos



TOP
3

COLOCACIÓN

VEHÍCULOS

1

Daniel Esteban

González Ramírez

Q.4,402,925.55

2

Óscar Ernesto

Funes Ovalle

Q.2,443,489.00

3

Banelyn Karina

Castillo Flores

Q.2,381,638.32



TOP 6 ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN ABRIL-MAYO

- 1 Mirna Evelyn Ortíz Melgar
Q.5,746,046.87
- 2 Tito Belsaín Alvarado Solís
Q.7,507,884.43
- 3 Ana Melissa Molina Muñóz
Q.2,581,335.89
- 4 Sandra Jeanneth Arroyo Ramos
Q.3,291,503.31
- 5 Susana Maribel Barillas Martínez
Q.8,890,487.06
- 6 Mario Enrique Dardón Valladares
Q.23,727.82



ESTACIONES
DE NEGOCIO
CONTACT CENTER

TOP 3 GENERAL

TMO	ADHERENCIA
Anderson José Miranda González	
00:02:19	100.00%
Velvet Eunice Ramírez Soto	
00:02:27	100.00%
Estefani Argentina Juárez Gamas	
00:03:10	100.00%

TOP 3 TMO (Tiempo Medio de Operación)

Anderson José Miranda González

00:02:19

Velvet Eunice Ramírez Soto

00:02:27

Madelyn Gabriela Hernández Sagastume

00:02:29

TOP 3

TOP 3 ADHERENCIA



Ana Karina López López

100.00%

Anderson José Miranda González

100.00%

Estefani Argentina Juárez Gamas

100.00%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Sandra Elisa López Jacinto

86.24%

Maria Fernanda Gudiel de León

86.24%

Sarai Balvina Sutuj Martín

86.24%

TRIPULANTES DE HONOR

ASESOR DE NEGOCIOS



Axel Iván García
Coatepeque
Q.2,858,499.20



Arely Yecenia Hidalgo
Huehuetenango
Q.2,821,691.10



Eddin Eduardo Flores
Petén
Q.1,659,128.66

AUXILIAR



César Eduardo Romero
Poptún
Q.862,909.40



Maylin Méndez Silva
Chiquimula
Q.818,659.14



Luisa María Chacón
Gualán
Q.685,896.05

RECEPTOR



José Guzmán Marcos
Nebaj
Q.5,322,018.94



Brenda Leticia Sen
Quiché
Q.5,000,000.00



Walter Arturo Mejía
Huehuetenango
Q.1,000,000.00

CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

85.48

"Le gusta que el personal es amable, le resuelven sus consultas, muy ágil".

Agencia Metronorte

Atendido por: Eliezer Aldair Álvarez Tuluxán



REGIÓN 3

83.84

"Todo muy bien".

Agencia Miraflores

Atendido por: Verónica González Fuentes



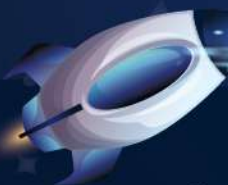
REGIÓN 5

91.84

"Le atienden amable y se siente agradecido con el banco".

Agencia Aduana SAT El Carmen

Atendido por: Delfidio Ahiezer Aguilar Reynoso



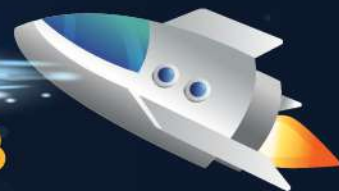
REGIÓN 7

94.39

"Personal muy especial".

Agencia Jutiapa

Atendido por: Ana Patricia Ruano Muñóz



REGIÓN 2

82.08

"Todo bien, servicio excelente".

Agencia Reforma

Atendido por: Ericka Ortencia García de la Rosa



REGIÓN 4

87.00

"Actitud de servicio al cliente que sea proactiva, que sea más accesible para cambio de dólar en las agencias".

Agencia San Lucas

Atendido por: Josué Obed Hernández Coy



REGIÓN 6

88.13

"Siempre dan lo mejor".

Agencia Sololá

Atendido por: Ana Belly Meletz Batz



REGIÓN 8

90.10

"Le atendieron, y fueron muy amables, muy bien".

Agencia Gran Carchá

Atendido por: Bryan Alfonso Cu Chun

EXPERIENCIA
DE SERVICIO

REGIÓN 1

Plaza San Rafael	100.0
Presidenta	100.0
Monte de Piedad Central	100.0
Finanzas	87.5
Correos	85.7
Central	82.6
Terminal	81.8
Metronorte	77.8
Uno	72.7
Quinta Avenida	66.7

TOTAL 85.48

REGIÓN 2

Reforma	100.0
Zona 5	100.0
SAT Portal Solé	100.0
Metropalza	88.9
Barberena	80.0
Zona 15	77.8
Próceres	77.8
Nueva Santa Rosa	75.0
Torre Azul	62.5
Géminis	58.8

TOTAL 82.08

REGIÓN 3

Galerías Primma	100.0
Pacific Villa Hermosa	100.0
Aduana Express Aéreo	100.0
Aduana La Aurora	100.0
Aeropuerto Vuelos Privados	100.0
La Aurora Zona 13	100.0
Miraflores	95.2
Pacific Center	86.7
San Cristóbal	84.6
Roosevelt	82.4
Florida	73.3
Petapa	66.7
Naranja	66.7
Aeronáutica Civil (DGAC)	18.2

TOTAL 83.84

REGIÓN 4

Antigua	100.0
Puerto San José	100.0
Puerto Quetzal	100.0
San Lucas	92.9
Escuintla	92.3
Chimaltenango	86.4
Santa Lucía Cotzumalguapa	37.5
SAT Chimaltenango	

TOTAL 87.00

REGIÓN 5

Patulul	100.0
Paseo Las Palmas	100.0
Génova	100.0
La Trinidad Coatepeque	100.0
Tiquisate	92.3
Retalhuleu	87.5
Coatepeque	86.7
Mazatenango	81.8
Aduana SAT El Carmen	78.3

TOTAL 91.84

REGIÓN 6

Nebaj	100.0
San Pedro Sac. San Marcos	100.0
Quetzaltenango	100.0
Huehuetenango Quinta Calle	100.0
Totonicapán	100.0
Joyabaj	100.0
Quiché	100.0
Chichicastenango	72.7
San Marcos	70.0
Sololá	66.7
SAT Totonicapán	60.0

TOTAL 88.13

REGIÓN 7

El Progreso Jutiapa	100.0
Huité	100.0
Esquipulas	100.0
Chiquimula	100.0
El Progreso Guastatoya	100.0
Estanzuela	100.0
Zacapa	93.8
Gualán	90.0
Jalapa	90.0
Ayarza	87.5
Jutiapa	85.7
Teculután	85.7

TOTAL 94.39

REGIÓN 8

Cobán	100.0
Mundo Maya Petén	100.0
Gran Carchá	100.0
Petén	100.0
Puerto Barrios	94.1
Poptún	93.3
Salamá	83.3
Sayaxché	50.0

TOTAL 90.10

TOTAL: 87.86%



Rumbo

a tu mejor versión

PRÓXIMAMENTE

Podcast de todo un país.

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A
BURDC 