

BANCO CHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

¡TODOS A  
BORDCON!

 **DIARIO**  
**DEL CAPITÁN**  
**2025**

# **19**





# 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.



## COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

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





4. Gualán
5. Huehuetenango Quinta Calle
6. Uno
7. Géminis
8. Quetzaltenango
9. Puerto Barrios
10. Pacific Villa Hermosa
11. Coatepeque
12. Torre Azul
13. Zona 15
14. Pacific Center
15. Santa Lucía
16. Jutiapa
17. Escuintla
18. Poptún
19. Antigua Guatemala
20. Los Próceres
21. Patulul
22. Mazatenango
23. Chimaltenango
24. Paseo Las Palmas
25. Salamá
26. Petén
27. San Lucas
28. Zona 5
29. Estanzuela
30. Presidenta
31. Cobán
32. Naranja
33. Esquipulas
34. Puerto San José
35. Chiquimula
36. Metroplaza
37. Barberena
38. Florida
39. San Cristóbal
40. El Progreso Jutiapa
41. Nebaj
42. Génova

43. Finanzas
44. Petapa
45. La Trinidad Coa.
46. Roosevelt
47. El Progreso Guastatoya
48. San Pedro Sac. San Marcos
49. Retalhuleu
50. Metronorte
51. Plaza San Rafael
52. Sayaxché
53. Totonicapán
54. San Marcos
55. Aduana Puerto Quetzal II
56. Terminal
57. SAT Totonicapán
58. 5ta. Avenida
59. Nueva Santa Rosa
60. Jalapa
61. Zacapa
62. Miraflores
63. Galerías Primma
64. Express Aéreo
65. Gran Carchá
66. SAT Portal Solé
67. Aeronáutica Civil DGAC
68. Teculután
69. Aduana SAT El Carmen
70. Huité
71. Tiquisate
72. Ayarza
73. Reforma
74. Joyabaj
75. Sololá
76. Correos
77. Monte de Piedad Central
78. SAT Chimaltenango
79. Aeropuerto Vuelos Privados
80. La Aurora
81. Aduana La Aurora
82. Mundo Maya Petén





# TOP 10 CRECIMIENTO DE CARTERA PASIVA

## Agencia

## Alcance de metas

1.	Jalapa	1457.32%
2.	Vista Hermosa	1301.89%
3.	Esquipulas	924.97%
4.	Metroplaza	852.14%
5.	Central	788.17%
6.	Roosevelt	752.72%
7.	Torre Azul	519.28%
8.	Teculután	463.33%
9.	Naranjo	453.10%
10.	Terminal	397.21%

## Agencia

## Crecimiento Q.

1.	Central	Q.81,316,136.63
2.	Vista Hermosa	Q.32,865,029.94
3.	Pacific Center	Q.9,788,843.43
4.	Zona 5	Q.7,313,220.95
5.	Esquipulas	Q.6,835,007.94
6.	Poptún	Q.6,104,475.06
7.	Coatepeque	Q.5,257,144.42
8.	Próceres	Q.4,661,960.81
9.	Roosevelt	Q.4,654,831.37
10.	Quiché	Q.4,157,706.23



# TOP 10 AGENCIAS

## EXCELENCIA OPERATIVA

### Agencia

### Nota

1.	Aduana La Aurora	100.00
2.	SAT Chimaltenango	100.00
3.	Estanzuela	96.88
4.	Huité	96.87
5.	Plaza San Rafael	93.75
6.	Patulul	93.75
7.	SAT Totonicapán	91.67
8.	Puerto San José	87.50
9.	Florida	84.38
10.	Puerto Quetzal	84.38
11.	Huehuetenango Quinta Calle	84.38



# TOP 5 DE EXCELENCIA CONTACT CENTER

**1** María Fernanda Gudiel de León  
**100 puntos**

**2** Madelyn Gabriela Hernández Sagastume  
**100 puntos**

**3** Leslie Elizabeth Morales Gómez  
**100 puntos**

**4** Leonardo Alejandro Gutiérrez Pineda  
**100 puntos**

**5** Darlin Paola Tocay Palacios  
**90.91 puntos**



**TOP  
3**

**COLOCACIÓN**

**VEHÍCULOS**

**1**

**Daniel Esteban**

González Ramírez

**Q.5,291,297.04**

**2**

**Banelyn Karina**

Castillo Flores

**Q.3,402,221.76**

**3**

**Óscar Ernesto**

Funes Ovalle

**Q.3,259,599.99**



# ASESOR DE CAPTACIÓN

VARIACIÓN MAYO-JUNIO

**1** Sandra Jeanneth Arroyo Ramos  
**Q.12,717,427.37**

**2** Ana Melissa Molina Muñoz  
**Q.797,629.95**

**3** Susana Maribel Barillas Martínez  
**Q.505,447.91**



# TARJETA DE CRÉDITO COLOCACIÓN

## Agencias

**AGENCIA GUALÁN**

Colocación: 9 TC

**AGENCIA PUERTO BARRIOS**

Colocación: 9 TC

**AGENCIA PACIFIC VILLA  
HERMOSA**

Colocación: 9 TC

## Vehículos

**DANIEL ESTEBAN GONZÁLEZ**

Colocación: 16 TC

## Ejecutivos Agencias

**BRENDA JUDITH CERNA**

Agencia Puerto Barrios

Colocación: 8 TC

**ARELY YESENIA HIDALGO**

Agencia Huehuetenango 5ta Calle

Colocación: 5 TC

**EVELIN XIOMARA ORELLANA**

Agencia Gualán

Colocación: 4 TC

## Contact Center

**JUAN MANUEL SOLÓRZANO**

Colocación: 17 TC



**ESTACIONES  
DE NEGOCIO  
CONTACT CENTER**

**TOP 3 GENERAL**

TMO	ADHERENCIA
Anderson José Miranda González	
<b>00:02:10</b>	<b>100.00%</b>
Velvet Eunice Ramírez Soto	
<b>00:02:10</b>	<b>100.00%</b>
Leslie Elizabeth Morales Gómez	
<b>00:02:25</b>	<b>100.00%</b>

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

- Anderson José Miranda González  
**00:02:10**
- Velvet Eunice Ramírez Soto  
**00:02:10**
- Leslie Elizabeth Morales Gómez  
**00:02:25**



**TOP  
3 ADHERENCIA**

- Estefani Argentina Juárez Gamas  
**100.00%**
- Anderson José Miranda González  
**100.00%**
- Sarai Alvarado  
**100.00%**

**ÍNDICE  
DE SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES**

- María Fernanda Gudiel de León **81.70%**
- Madelyn Gabriela Hernández Sagastume **81.70%**
- Leslie Elizabeth Morales Gómez **81.70%**

# TRIPULANTES DE HONOR

## ASESOR DE NEGOCIOS



Arely Yecenia Hidalgo  
Huehuetenango 5ta calle  
**Q.1,907,130.00**



Edgar Amílcar Estrada  
Los Próceres  
**Q.1,495,503.93**



Gabriela María Sazo  
Géminis  
**Q.1,480,000.00**

## AUXILIAR



Manuela Marcela Cael  
Chichicastenango  
**Q.7,946,441.76**



Luisa María Chacón  
Gualán  
**Q.690,800.00**



Lucía Cristina Vicente  
Huehuetenango 5ta calle  
**Q.672,000.00**

## RECEPTOR



Brenda Leticia Sen  
Quiché  
**Q.5,048,000.00**



Carla Cristina Aldana  
Gualán  
**Q.5,515.376.30**



Evelin Xiomara Orellana  
Gualán  
**Q.993,700.00**

## CONSERJE/MENSAJERO





REGIÓN 1

81.62

"Cliente indica que ha sido un trabajo excelente el que le han brindado, le da la mayor puntuación".

Agencia Terminal

Atendido por: Dora Renee Mejía Puente



REGIÓN 3

73.26

"Buen servicio que brindan. Banco excelente".

Agencia La Aurora Zona 13

Atendido por: Manuel de Jesús Pérez Toc



REGIÓN 5

74.52

"Buen servicio del personal, atienden muy bien, amigables".

Agencia Patulul

Atendido por: Heidi Amabilia Sop Sanic



REGIÓN 7

80.63

"No hay nada que cambiar, son excelentes. Buen apoyo el que brindan".

Agencia Huité

Atendido por: Delia María Donis García



REGIÓN 2

64.98

"En esa agencia trabajan de lo mejor, son muy serviciales".

Agencia Torre Azul

Atendido por: Karín Johana Hernández Sánchez



REGIÓN 4

74.69

"Buen apoyo, servicio excelente. Ayudan bastante a las personas".

Agencia Escuintla

Atendido por: Brenda Elizabeth Hernández



REGIÓN 6

65.89

"Me parece que es un excelente servicio".

Agencia Chichicastenango

Atendido por: Juan Carlos Manuel Mejía Tiniguar



REGIÓN 8

82.07

"Excelente servicio, todo me parece muy bien. No hay nada que cambiar".

Agencia Salamá

Atendido por: Arceli López de la Cruz

EXPERIENCIA  
DE SERVICIO

## REGIÓN 1

Monte de Piedad Central	100.0
Uno	90.5
Terminal	88.9
Central	86.4
Metronorte	85.7
Quinta Avenida	84.2
Correos	83.3
Plaza San Rafael	83.3
Presidenta	60.0
Finanzas	53.8

**TOTAL 81.62**

## REGIÓN 2

SAT Portal Solé	100.0
Zona 5	85.7
Nueva Santa Rosa	85.7
Próceres	69.2
Géminis	66.7
Torre Azul	66.7
Barberena	66.7
Metropalza	55.6
Reforma	44.4
Zona 15	9.1

**TOTAL 64.98**

## REGIÓN 3

Aduana Exprés Aéreo	100.0
Aduana La Aurora	100.0
Galerías Primma	90.0
Metronorte	85.7
Aeronáutica Civil (DGAC)	81.8
Aeropuerto Vuelos Privados	75.0
Pacific Villa Hermosa	70.0
San Cristóbal	66.7
Naranja	66.7
Miraflores	65.6
Pacific Center	65.0
Petapa	62.5
Roosevelt	57.1
La Aurora Zona 13	57.1
Florida	55.6

**TOTAL 73.26**

## REGIÓN 4

Puerto Quetzal	100.0
Antigua	96.8
San Lucas	77.8
Chimaltenango	71.4
Santa Lucía Cotzumalguapa	66.7
Escuintla	64.7
Puerto San José	45.5
SAT Chimaltenango	0.0

**TOTAL 74.69**

## REGIÓN 8

Salamá	100.0
Mundo Maya Petén	100.0
Sayaxché	87.5
Poptún	83.3
Petén	82.1
Cobán	78.6
Puerto Barrios	66.7
Gran Carchá	58.3

**TOTAL 82.07**

## REGIÓN 5

Tiquisate	100.0
Retalhuleu	94.1
Patulul	91.7
La Trinidad Coatepeque	85.7
Mazatenango	84.6
Coatepeque	83.3
Génova	75.0
Aduana SAT El Carmen	56.3
Paseo Las Palmas	0.0

**TOTAL 74.52**

## REGIÓN 6

San Marcos	100.0
Huehuetenango Quinta Calle	91.7
Quiché	72.7
Sololá	66.7
Joyabaj	66.7
San Pedro Sac. San Marcos	63.6
Totonicapán	60.0
Nebaj	60.0
Quetzaltenango	57.7
SAT Totonicapán	50.0
Chichicastenango	35.7

**TOTAL 65.89**

## REGIÓN 7

Ayarza	100.0
Estanzuela	100.0
Gualán	92.9
El Progreso Jutiapa	92.3
Zacapa	90.0
Esquipulas	85.7
Huité	77.8
Jutiapa	75.0
El Progreso Guastatoya	69.2
Chiquimula	66.7
Teculután	62.5
Jalapa	55.6

**TOTAL 80.63**

**TOTAL: 74.71%**



# Rumbo

a tu mejor versión

PRÓXIMAMENTE

EPISODIO #3

BANCO CHN  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
BCRDC 