

SERVICE

NEWS

12

El buen uso del lenguaje y sus beneficios en el servicio al cliente

¡Qué bueno
que **venimos**
a ver el
paisaje!

Gerencia de Banca Personas

Autor: Lourdes Lepe Garrido
Diseñador: Ana Gabriela Ramos

BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL





Bueno, no está **y** oviendo tanto **c** **ó** mo el otro **d** **í** a.

lloviendo ✓
como ✓
día ✓

Según la *Real Academia Española*,

la gramática es la parte de la lingüística que estudia la **estructura** de las palabras, las **formas** en las que se vinculan sus componentes, las **combinaciones** de las palabras y los **significados** a los que estos procesos dan lugar (RAE, 2024).

La ortografía por su parte, se refiere al conjunto de normas que regulan una lengua (RAE, 2024).

Cuando escribimos y hablamos, debemos cuidar el uso de la gramática y la ortografía, estar consciente de la forma correcta de escritura y pronunciación, esto nos ayudará a que las personas nos entiendan con más facilidad. También nos dará la oportunidad de entablar conversaciones de mejor calidad y nos brindará status frente a nuestros clientes, pares y superiores.

¿Cuáles son los errores más comunes?

Los errores gramaticales y los errores ortográficos

1 Errores Gramaticales

Se refieren a los errores que cometemos al conjugar mal una palabra.

Regla Gramatical #1

El tiempo pasado de las palabras: **ver, trabajar, comer, hacer, buscar, armar, traer, dormir, correr, demoler, trotar, realizar, entre otros verbos (acciones)** para la segunda persona del singular, **se escribe sin S al final.**

Ejemplo

Presente	Pasado	Error
✓ Tú ves la televisión.	➔ Tú viste la televisión.	✗ Tú visteS la televisión.
✓ Tú trabajas en Banco CHN.	➔ Tú trabajaste en Banco CHN.	✗ Tú trabajasteS en el Banco CHN.
✓ Tú comes ensalada.	➔ Tú comiste ensalada.	✗ Tú comisteS ensalada.
✓ Tú traes las tarjetas.	➔ Tú trajiste las tarjetas.	✗ Tú trajisteS las tarjetas.

Regla Gramatical #2

El pasado imperfecto de la primera persona del plural del verbo **estar, haber, comer, hablar, recaudar, entre otros;** se escribe por M después de la sílaba -ba o -bía.

Ejemplo

Presente Continuo	Pasado Imperfecto	Error Común
✓ Nosotros estamos contentos.	➔ Nosotros está ba mos contentos.	✗ Nosotros está ba nos contentos.
✓ Nosotros hemos pensado en el proyecto.	➔ Nosotros habí ba mos pensado en el proyecto.	✗ Nosotros habí ba nos pensado en el proyecto.
✓ Nosotros hablamos de las áreas de mejora.	➔ Nosotros habláb ba mos de las áreas de mejora.	✗ Nosotros habláb ba nos de las áreas de mejora.

Regla Gramatical #3

"**Algunos**" es el plural de "algún" o "alguno", y concuerda en género y número con el sustantivo que acompaña.

"**Algún**" se usa delante de sustantivos masculinos singulares, mientras que "**alguno**" o "**algunos**" se usan para el resto de los casos.

Es importante recalcar que las palabras ALGOTRO y ALGOTROS no existen.

Ejemplo

Error

- | | | |
|--|---|---|
| ✓ Algunos amigos me ayudarán. Otros amigos, tal vez no lo harán. | → | ✗ Algunos amigos me ayudarán. Algotros , tal vez no lo harán. |
| ✓ Algunos papeles están desordenados. Otros, ya están archivados. | → | ✗ Algunos papeles están desordenados. Algotros , ya están archivados. |
| ✓ Debo comprar algunos ingredientes para cocinar. Otros, ya los tengo. | → | ✗ Debo comprar algunos ingredientes para cocinar. Algotros , ya los tengo. |

2 Errores Ortográficos

Se refieren a los errores que cometemos al escribir de forma incorrecta una palabra.

Estos errores son notorios, al momento de redactar oficios, mensajes de texto, cartas, minutas o cualquier otro tipo de documento escrito.

A continuación, se enlistan algunos errores ortográficos comunes:

- | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| ✓ Debo hablar con tigo . | → | ✗ Debo hablar contigo . |
| ✓ En casa ay aguacate. | → | ✗ En casa hay aguacate. |
| ✓ Yo hiba a llamar a mamá. | → | ✗ Yo iba a llamar a mamá. |



Quiero estar **con tigo** hoy. ✗

Quiero estar **contigo** hoy. ✓

¿Cómo puedo mejorar mi ortografía?

Conocer las reglas ortográficas de nuestro idioma.

A continuación, se enlistan las reglas ortográficas básicas para que puedas mejorar tu ortografía.

REGLA ORTOGRÁFICA

#1

Antes de P y B se escribe M.

Ejemplos:

- amparo
- empoderar
- comprobar
- combatir



REGLA ORTOGRÁFICA

#2

Se escriben con V las palabras que empiezan con el prefijo VICE.

Ejemplos:

- vicepresidente
- viceministro



REGLA ORTOGRÁFICA

#3

Los puntos suspensivos se emplean para dejar en suspenso una frase o concepto o a la imaginación del lector.

Ejemplos:

- Tengo ganas de ir al evento, pero...
- Todo iba bien, hasta que un día...
- El cliente hablo conmigo y me dijo...



REGLA ORTOGRÁFICA

#4

Se escriben con J las palabras que terminan en JERO Y JERA.

Ejemplos:

Extranjero, tijera, cerrajería.

Excepciones:

- Ligerio.
- Es la única palabra que contradice la regla ortográfica en el idioma español.



La Diferencia entre hay, ay, ahí y allí.



¿cuáles son los errores más comunes al momento de hablar?

Muchas veces el error radica, en **escribir tal cual pensamos**.

En la mente humana, las ideas vienen y van a golpe, muchas veces en imágenes y otras en conversaciones internas que tenemos con **nosotros mismos**. Sin embargo, al momento de expresar una idea, es de suma importancia **ordenar la idea a través del lenguaje**, a manera de **dar a entender nuestro pensar de manera fácil y efectiva**.

Observa el siguiente ejemplo:

IDEA:

Me faltan algunas cosas en casa, pasaré al supermercado a comprarlas. Le diré a mi esposa. Jabón, queso, carne...

TRANSMISIÓN DE LA IDEA:

Hola. ¿Cómo estás?
Hoy estuve pensando que faltan algunos insumos en casa. Puedo recordar que hace falta jabón, queso, carne y jugo de naranja. Pasaré al supermercado al salir de mi trabajo a comprar lo que hace falta. Si recuerdas algo más, por favor avísame. Te miro en casa, hasta luego.

Como pudiste notar en el ejemplo, **la idea y la forma en la que se comunicó, no es igual**.

La comunicación con los demás debe ser detallada, para que el interlocutor pueda entender el sentido completo.

En el ámbito laboral, la forma en la que nos comunicamos con nuestro equipo o con nuestros clientes internos o externos, es igual de importante. La buena comunicación mejora la eficacia y el desempeño.

Lee el siguiente ejemplo:

Yo: Buen día. ¿Cómo le puedo apoyar?

Cliente: Me gustaría saber cómo ingresar a mi banca en línea desde mi celular. ¿Me podría explicar?

Yo: Sí. Solo se mete con su usuario y ya. Le van a aparecer opciones y apacha la opción que quiere ver.

Cliente: No me queda claro qué opciones tengo.

Yo: Buen día. ¿Cómo le puedo apoyar?

Cliente: Me gustaría saber cómo ingresar a mi banca en línea desde mi celular. ¿Me podría explicar?

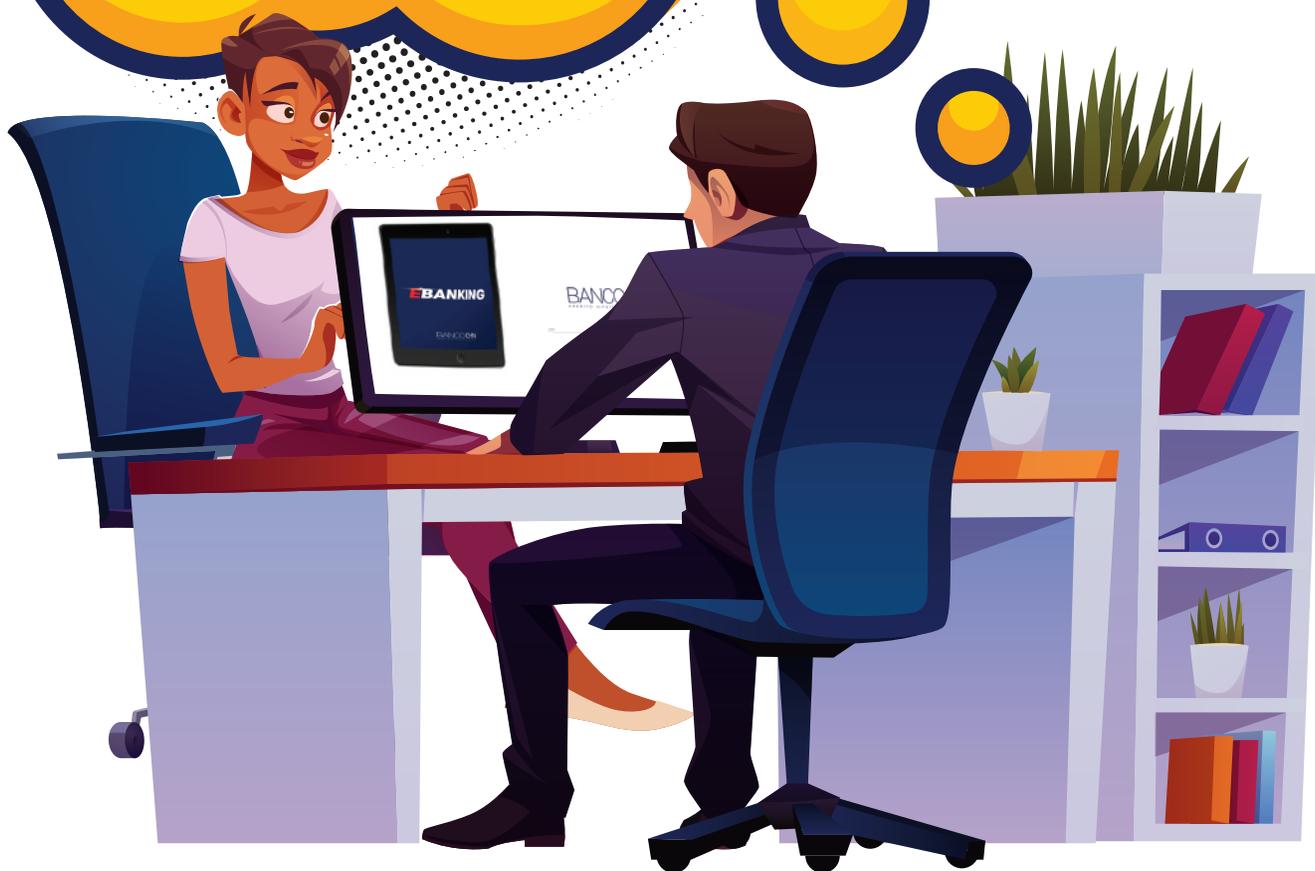
Yo: Con todo gusto. Debe ingresar con su usuario y contraseña registrados. Seguidamente, se enviará a su celular un mensaje de texto, con un token que debe ingresar para poder iniciar sesión, esto es debido a que el banco resguarda la seguridad de los clientes.

Luego usted tendrá acceso al menú de opciones como consultas de saldo, transferencias, pago de servicio, entre otros.

Cliente: Muchas gracias por el apoyo.

¿Puedes notar la diferencia?

El vocabulario utilizado y la forma de expresar la idea a los demás, puede repercutir en el buen servicio o en el mal servicio que brindamos.



Bibliografía

★ Real Academia Española (2024). Recuperado de:

★ S.f. Sevilla (2006). **Manual Básico de Ortografía**. Editorial MAD, S.L. Recuperado de:
https://www.google.com.gt/books/edition/Manual_Basico_de_Ortografia/UvWRsNHfiEEC?hl=es-419&gbpv=1&dq=reglas+ortogr%C3%A1ficas+b%C3%A1sicas&pg=PA9&printsec=frontcover

★ Fau. M. (2023). **¿Cómo mejorar la ortografía?** LABISAGRA. Recuperado de:
https://www.google.com.gt/books/edition/C%C3%93MO_MEJORAR_LA_ORTOGRAF%C3%8DA/yvmkEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1