

## ¿QUÉ ES EL PROFESIONALISMO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE?

Entre los significados de profesional, existe uno, que se refiere a la persona que “*ejerce con capacidad y aplicación relevantes*”. (1) Y, para efectos legales, el concepto de profesional es equiparado al ejercicio de una actividad. Cuando se define, particularmente, el ejercicio profesional como “*la realización a título oneroso o gratuito, de todo acto tendiente a la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión, aún cuando sólo se trate de simple consulta o de la ostentación de carácter profesional por medio de tarjetas, anuncios, placas, insignias o de cualquier otro medio. No se reputará ejercicio profesional el acto realizado en casos graves con propósito de auxilio inmediato*”. (2) Sin restarle importancia a esos conceptos, también es valioso conocer el concepto de profesionalismo, desde la perspectiva de un cliente que contrata un servicio. Para saber este último concepto, habría que conocer la opinión del cliente sobre los servicios prestados, una vez que éstos concluyeron. En cuya opinión, influye mucho la expectativa generada en el cliente, al momento que contrata los servicios. Esa expectativa es el resultado de las condiciones y términos acordados por el cliente y el prestador de los servicios. Es decir, la expectativa del cliente es lo que espera recibir del prestador de servicios, conforme a dichas condiciones y términos. Ahora bien, cuando el servicio a prestarse al cliente, se sujeta a disposiciones legales, como por ejemplo, en México, el trámite de registro de una marca. Siendo que, durante el 2020, la autoridad marcaría suspendió el plazo para resolver ese trámite, acatando las medidas sanitarias por la pandemia. Ante tal situación, ¿Qué expectativa de servicio, habría tenido el cliente, que, en el 2020, en México, contrató el trámite de registro de una marca, y la resolución de ese trámite se retrasó a causa de la pandemia del Covid-19? Muy probablemente ese cliente, en su opinión, comprendería el retraso de la resolución, a causa de la pandemia. Claro, esperando que el trámite se resolviera a su entera satisfacción, tal como fue contratado ese servicio. Es en esa opinión donde se obtendría el concepto de profesionalismo, desde la perspectiva de la experiencia del cliente. Por lo tanto, si nos colocamos en el lugar del cliente, el profesionalismo se definiría como el ejercicio de una actividad profesional, en la cual, a pesar del acontecimiento de una circunstancia extraordinaria como la pandemia del Covid-19, se cumple con la expectativa generada en el cliente. [www.guevarabuendia.pro](http://www.guevarabuendia.pro) ©2021-2025.

(1) <https://dle.rae.es/profesional>

(2) Art. 15 de la Ley de Profesiones del Estado de Nuevo León.