

L U M B R E



Tu rol de administradora: qué gestionas y a quién le rindes cuentas

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

Dónde termina tu autoridad y dónde empieza la de dirección: matriz de decisiones, límites reales y cómo escalar sin verte débil.

QUÉ APRENDERÁS

- Delimitar las facultades, responsabilidades y líneas de reporte de la administradora frente a dirección y propietarios.

Eres el centro del sistema (y alguien debe decir hasta dónde)



La administradora profesional no es la dueña, no es la broker y no es el técnico: es quien hace que todo lo anterior funcione en orden.

VIDEO

Administración de propiedades: más que un corretaje

Video externo de apoyo (Propital en YouTube): la administración de propiedades como profesión con valor propio, no como oficio de segunda.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=yWqmLH41zuA>

Marisol regresó de su junta con dirección con dos sensaciones. La buena: le confirmaron que ella lleva la operación completa de la torre. La rara: nadie le dijo **qué puede decidir sola**.

Ese vacío de definición es el origen del 80 % de los conflictos del gremio. La administradora que no conoce sus facultades, o se vuelve tirana de lo pequeño (decide descuentos sin permiso) o se vuelve paralizada de lo grande (tarda tres semanas en autorizarse a sí misma para comprar una bomba de agua).

Este objeto te da la herramienta que Marisol no tuvo: una **matriz de decisiones** que separa lo que gestionas, lo que recomiendas y lo que dirección debe aprobar.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: enumerar las cuatro grandes responsabilidades de la administradora de oficinas, situar cada decisión común en su nivel de autoridad correcto y escalar un tema a dirección con estructura de decisión, no con excusas.

Las cuatro familias de tu trabajo

Toda tarea de administración de oficinas cae en una de cuatro familias. Si dominas las cuatro, dominas el puesto; si solo dominas una, eres un eslabón dependiente.

- **Operar el inmueble:** limpieza, mantenimiento, instalaciones, protección civil. El edificio despierta y funciona porque tú lo ordenaste.
- **Rentar y retener:** pricing, vitrina, publicación, visitas, negociación, contratos y renovación. El ingreso entra por esta familia.

- **Cuidar al inquilino:** mesa de servicio, convivencia, mudanzas, facturas. La reputación del edificio se gana aquí.
- **Reportar a dirección:** indicadores, presupuesto, morosidad, riesgos y propuestas. Tu trabajo no existe para la empresa hasta que está reportado.

Nota algo: **la quinta "familia" es la gente** — el personal de operación y los contratistas con los que haces las cuatro anteriores. Por eso el curso le dedica rutas completas a servicio, personal y mantenimiento. Aquí, por ahora, graba esto: no eres la jefa de todos; eres la dueña del sistema que los hace trabajar bien.

La matriz de decisiones: tu constitución personal

Toma las 30 decisiones más comunes de tu administración y clasifícalas en tres niveles. Esta es la clasificación estándar del mercado mexicano; tu propiedad puede ajustarla por escrito (y debe estar por escrito):

El nivel 2 es el que distingue a la administradora senior: actúa rápido bajo umbral delegado y deja rastro.

Nivel	Quién decide	Ejemplos típicos
1 · Decides tú	Administradora, con registro	Reponer insumos de limpieza, programar mantenimiento preventivo, responder un ticket, aplicar el guion de visita, fijar agenda de simulacro
2 · Decides con criterio y avisas	Administradora informa, dirección no vota	Contratar una reparaciones de emergencia arriba del monto delegado, sancionar a un proveedor, aceptar una oferta 10 % abajo de lista por 36 meses de plazo
3 · Decide dirección	Tú recomiendas con opciones; ellos aprueban	Descuento en renta, meses de gracia, adecuaciones mayores, precio de lista nuevo, terminar un contrato por vía legal, presupuesto anual

1. Coloca cada decisión en el nivel de autoridad que le corresponde según la matriz estándar.

Elementos:

- Programar el servicio trimestral de minisplits
- Aceptar que un inquilino pague la mitad del depósito en dos partes
- Bajar 15 % el precio de lista de un piso completo
- Reasignar al equipo de limpieza al turno matutino
- Contratar hoy una reparación de filtración urgente
- Iniciar un juicio de rescisión por falta de pago

1 · Decides tú	. . .
2 · Decides y avisas	. . .
3 · Decide dirección	. . .

Escalar bien: cómo llevar un tema a dirección sin perder autoridad

Escalar no es delatarte contigo mismo. Es entregarle a quien tiene la facultad una **decisión ya procesada**. La estructura que usan las administradoras senior en México es siempre la misma, cuatro líneas:

2. Ordena las cuatro partes de un planteamiento profesional a dirección.

Dato: qué pasó, con número, fecha y evidencia (foto, ticket, contrato).

Riesgo u oportunidad: qué cuesta decidir o no decidir, en pesos o en días.

Opciones: dos o tres caminos viables con costo y consecuencia de cada uno.

Recomendación: tu opción favorecida y por qué, con fecha límite de respuesta.

3. Un inquilino lleva 45 días sin pagar renta (180 mil pesos) y su contrato vence en 30 días. Según la matriz, ¿cuál es tu movimiento correcto?

- ☐ Decidir sola si le otorgo 30 días más de plazo, total es un cliente viejo
- ☐ Enviarle yo misma una notificación legal de desocupación para ahorrar tiempo
- ☐ Escalar a dirección con dato, riesgo, opciones (renegociar, no renovar, rescindir) y mi recomendación
- ☐ Cobrarle un 20 % de recargo por mi cuenta y reportarlo después

4. Si una decisión es pequeña pero urgente (una filtración que gotea sobre el lobby), la administradora debe esperar aprobación de dirección antes de actuar.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pide esto en tu próxima junta

Si tu relación con dirección no tiene matriz de decisiones por escrito, propón una con el umbral económico del nivel 2 (por ejemplo: hasta 20 mil pesos de gasto de emergencia, con reporte en 48 horas). La administradora sin umbral delegado es la primera en recibir el enojo... y la última en recibir la autorización.

5. De las últimas cinco decisiones difíciles que tomaste (o debiste tomar) en tu propiedad, ¿cuántas estaban claramente en tu nivel? ¿Cuál subiste o bajaste de nivel y qué consecuencias tuvo?

Suele pasar lo mismo dos veces: decisiones grandes tomadas en soledad por urgencia, y decisiones chicas escaladas por miedo. Ambas cobran factura.

Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Tu trabajo tiene cuatro familias: operar, rentar, cuidar al inquilino y reportar.

- La matriz de tres niveles separa lo que decides, lo que haces con aviso y lo que recomiendas a dirección.
- Escalar bien = dato, riesgo, opciones y recomendación con plazo.
- El umbral delegado de emergencia protege al edificio y protege tu espalda.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué cuatro familias resumen el trabajo de una administradora?
2. ¿Qué decisiones son más, cuáles aviso y cuáles solo recomendando?
3. ¿Qué lleva una escalada bien hecha, en orden?
4. ¿Hasta qué monto puedo decidir solo en emergencia y con qué reporte?

Lo que debes poder hacer

- Clasificar cualquier solicitud en los tres niveles de decisión sin dudar.
- Redactar una escalada a dirección con dato, riesgo, opciones y recomendación.
- Proponer por escrito el umbral delegado de emergencias con su reporte en 48 horas.

Siguiente paso: *El marco legal sin miedo* — porque hay tres preguntas legales que toda administradora debe poder responder antes de marcar el teléfono del abogado.

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r01-0a02>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat