

L U M B R E



Renta caída: cobrar sin pelear (y saber cuándo escalar)

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

La escala de cobranza de una oficina en renta: recordatorio, llamada, requerimiento formal, junta de acuerdo y vía legal; guiones de cobro que preservan la relación y señales para escalar a tiempo.

QUÉ APRENDERÁS

- Gestionar la morosidad con una escala de acciones que va del recordatorio amable a la vía formal, protegiendo el flujo y la relación.

Cobrar bien es la mitad de la renta; cobrar a tiempo es la otra mitad



En morosidad, cada día de demora en el primer contacto reduce la probabilidad de cobrar: la escala existe porque el tiempo es el activo.

VIDEO

¿ES OBLIGATORIO CONTESTAR UNA DEMANDA POR DEUDAS?

Video externo de apoyo (Ronel Rojas, abogado, en YouTube): qué pasa cuando una deuda de arrendamiento llega a la vía legal y por qué conviene no llegar ahí.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=tW5se97uou4>

La agencia del piso 6 siempre paga «como a los 5 días del mes». En marzo pagó el día 22. Marisol lo pensó dos días («¿les escribo o espero?»), y cuando escribió, ya había pasado un mes desde la primera señal del problema: la llamada que no devolvieron, el cheque que «se quedó en firma».

La morosidad no empieza el día que no entra el dinero: **empieza en el primer síntoma que nadie registró**. Y la cobranza no es pelear: es una escala profesional donde cada escalón tiene su tiempo, su tono y su documento. Bajar la renta por miedo a pelear es regalar el edificio; esperar «a ver si caen en cuenta» es financiarles la operación.

Este objeto monta tu escala de cinco escalones, los guiones de cada uno, y las señales que te dicen «esto ya no es un atraso: es un perfil de riesgo».

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: definir la escala de cobranza día por día de tu propiedad, ejecutar recordatorios que preservan la relación, distinguir atraso coyuntural de riesgo estructural, y saber el momento exacto de involucrar a dirección y al abogado.

La escala de cinco escalones

La escala no es un castigo: es la cortesía bien ordenada. El escalón 5 funciona solo si los 1-4 dejaron documentos.

Escalón	Cuándo	Cómo suena	Qué deja registrado
1. Recordatorio amable	Día 1-3 de atraso	«Hola [nombre], no vimos entrar la renta de [mes]; te comparto el estado de cuenta por si fue un cruce de fechas. ¿Todo bien?»	Ticket de cobro abierto con fecha
2. Llamada con nombre	Día 4-7	Voz, no texto: «¿Les paso algo en la tesorería? Cuéntame para ayudarte a ordenar el calendario»	Nota de llamada: qué dicen que pasó, qué prometen, para cuándo
3. Requerimiento formal	Día 8-15	Correo formal con datos del contrato: monto, días de mora, penalidad pactada si existe, y propuesta de plan de pago con fechas	Documento con acuse; la conversación sale de lo informal
4. Junta de acuerdo	Día 15-30	Reunión con quien decide (no con la recepcionista): reconocer deuda, firmar calendario de pagos con vencimientos y consecuencia expresa	Convenio de pagos firmado (addendum al contrato)
5. Vía formal	Día 30+ o promesa rota	Escalado a dirección y abogado: requerimiento legal, ejecución de garantía según pacto, inicio de acción si corresponde	Paquete probatorio: contrato, actas, estados de cuenta, convenios incumplidos

Guiones que cobran sin pelear

- **Habla del hecho, no de la persona:** «la renta del piso 6 no registró pago el día 5», no «ustedes son unos descuidados». El hecho se puede resolver; el insulto se defiende.
- **Da siempre una salida con elegancia:** «a veces las transferencias se traban en los días de cierre; te anexo la referencia para que tu contador lo revise». Quien guarda la cara, coopera.
- **Pide un compromiso con fecha, no una promesa sin fecha:** «¿para el jueves queda?» siempre gana a «a la brevedad».
- **Nunca amenazas en el escalón 1-3:** la consecuencia ya está en el contrato; citar la penalidad en el requerimiento formal (escalón 3) es información, no una amenaza; amenazar en el recordatorio amable es quemar la relación antes de tiempo.
- **Registra todo el mismo día:** sin bitácora, la escala se vuelve memoria; y un convenio que nadie firmó no existe (escalón 4).

1. Inquilino del piso 3, 10 años en el edificio, siempre puntual: primer atraso, día 6, responde tu recordatorio con «fue un tema de tesorería con el banco, ya está resuelto, mañana entra». ¿Qué hacer?

- ☐ Enviarle desde ya el requerimiento formal con la penalidad: el reglamento se respeta
- ☐ Programar el pago del día 7 en tu bitácora, verificar el martes; si entra, nota en expediente y seguimiento ligero dos meses; si no entra, escalar directo al requerimiento formal del escalón 3
- ☐ Perdonarle el mes por la trayectoria
- ☐ Cortarle el acceso al estacionamiento hasta que pague

2. Cambiar las chapas, cortar la luz o publicar la deuda del inquilino en el lobby del edificio es una presión válida para cobrar.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. Clasifica cada señal: ¿atraso coyuntural (se corrige con escala) o riesgo estructural (escalar a dirección ya)?

Elementos:

- Cierre de trimestre que atrasó la firma del cheque, con fecha de pago concreta
- Tres meses seguidos pagando «a los 15 días» cuando antes pagaba al 5
- Cambio de banco en la nómina que movió las fechas una sola vez
- Recibos de proveedores vencidos pegados en la puerta de su oficina
- El gerente general que dejó de contestar y el que contestaba «no sabe, no vio»
- Promesa con fecha y pago que efectivamente entra al día siguiente

Atraso coyuntural	. . .
Riesgo estructural	. . .

4. La escala de cobranza empieza el día uno del atraso y sube de _____ cada cinco a siete días sin resultado; el último escalón lo ejecutan _____ y la garantía, no la administradora sola.

Plan de pagos: el convenio que salva el flujo (y el contrato)

Cuando el atraso es real pero el inquilino es bueno (y quieres conservarlo), la herramienta no es perdonar ni apretar sin más: es un **convenio de pagos** por escrito con cuatro elementos fijos: (1) reconocimiento expreso de la deuda y su monto; (2)

calendario con fechas y montos concretos, típicamente el rezago en 2-4 parcialidades junto con la renta corriente; (3) consecuencia expresa si incumple cualquier fecha (reactivación plena de la acción legal sin nuevos avisos); (4) firma de las mismas capacidades que firmaron el contrato, idealmente ratificada. Un buen convenio cobra sin juicio; un convenio sin consecuencia expresa es un aplazo con membrete.

Y antes de firmar, tres preguntas de riesgo: ¿el rezago es mayor a 2 meses de renta? ¿el inquilino ya rompió un convenio previo? ¿sus señales apuntan a estructural? Dos de tres: dirección decide antes de ofrecer el calendario.

5. Ordena el protocolo del primer contacto al paquete probatorio en un atraso que escaló.

Día 1: abrir ticket de cobro con monto, contrato y estado de cuenta; recordatorio amable. _____

Día 4-7: llamada con el decisor, nota textual de causa y compromiso con fecha. _____

Día 8-15: correo formal con días de mora, penalidad aplicable y oferta de plan de pagos. _____

Día 15-30: junta y, si procede, convenio firmado con calendario y consecuencia expresa. _____

Día 30+ o promesa rota: paquete probatorio (contrato, actas, bitácora, convenios) a dirección y abogado. _____

El tablero de morosidad de 15 minutos

Una tabla semanal para dirección: inquilino, días de atraso, monto, escalón actual, promesa vigente con fecha y responsable. Quince minutos de actualización mantienen la cobranza en modo sistema: cuando alguien pregunta «cómo vamos», respondes con el tablero, no con la memoria.

6. Si tu propiedad activara mañana esta escala: ¿en qué escalón crees que está hoy tu moroso más antiguo, y cuántos documentos tendría tu paquete probatorio? ¿Qué señal de las del sort has visto en tu edificio y nadie anotó?

La pregunta incómoda de verdad: ¿los atrasos se acumulan porque nadie cobra a tiempo o porque nadie registra cuando cobró?

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

- La morosidad empieza en el primer síntoma sin registrar, no en el día que no entra el dinero.
- Cinco escalones con días y documentos: recordatorio, llamada, requerimiento formal, convenio, vía formal.
- Cobrar sin pelear: hechos con fecha, salida elegante y compromiso con calendario; nunca autotutela ni amenazas.
- Convenio de pagos solo con reconocimiento de deuda, calendario, consecuencia expresa y firmas válidas.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué día exacto le toca a cada escalón de la escala?
2. ¿Cómo suena un recordatorio que preserva la relación?
3. ¿Qué señales distinguen atraso coyuntural de riesgo estructural?
4. ¿Por qué está prohibido cortar servicios o cambiar chapas?
5. ¿Qué cuatro elementos todo convenio de pagos debe traer?

Lo que debes poder hacer

- Publicar la escala de cobranza de tu propiedad con días, tonos y documentos por escalón.
- Conducir la junta de acuerdo y redactar el borrador de convenio para el abogado.
- Armar el paquete probatorio y el tablero semanal de morosidad para dirección.

Siguiente paso: *La salida: entrega del espacio, estado del inmueble y depósito* — cuando el contrato termina (bien o mal), el acta de entrega decide quién cobra y quién llora.

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r03-0a04>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat