

L U M B R E



Retención y renovación: llegar antes del aviso de salida

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

La retención de inquilinos corporativos: señales tempranas de salida, semáforo de riesgo, la junta de renovación a los 12 meses y la comparación contable entre retener y re-rentar.

QUÉ APRENDERÁS

- Detectar señales tempranas de riesgo de salida y negociar renovaciones comparando el costo real de retener contra re-rentar.

El aviso de salida llega cuando ya es caro: la renovación se gestiona un año antes



Cada renovación negociada a tiempo ahorra la diferencia entre una prórroga y volver a vender el espacio desde cero.

La consultora del piso 9 avisó su salida un viernes, con los 90 días del contrato en regla. Marisol lo leyó dos veces: llevaba **meses** viendo las señales — el gerente que ya no saludaba en el elevador, la reducción de credenciales nuevas, el silencio del comité sobre si «se queda o se va el equipo de Madrid», las dos juntas mensuales que cancelaron.

El golpe no fue la salida: fue la cuenta. Nueve semanas de vacancia, una adecuación que el nuevo inquilino pidió distinta, dos meses de corretaje, y una renta de mercado

un 8 % abajo de la que se iba. Todo eso se pudo negociar (o al menos planear) desde abril.

La retención no es perseguir inquilinos tristes: es un sistema de señales, una junta de renovación a tiempo y una cuenta clara — ¿cuánto cuesta realmente retener versus re-rentar? Este objeto te da las tres piezas.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: leer las señales tempranas de una salida, operar un semáforo de riesgo por inquilino, planear y conducir la junta de renovación 9-12 meses antes del término, y calcular el costo real de retener versus re-rentar.

Las señales: lo que dice un inquilino cuando ya decidió irse

- **Señales de ocupación:** deja de pedir credenciales nuevas (o empieza a dar de baja), mueve archiveros a bodegas, pregunta por el reglamento de mudanzas «por curiosidad», subarrienda una sala internamente.
- **Señales de relación:** el gerente desaparece de las juntas, el trato se vuelve correcto pero frío, los tickets se sustituyen por silencios (señal peligrosísima: ya no esperan nada del edificio).
- **Señales de mercado:** un competidor remodela cerca y sale en los portales, el equipo de crecimiento de tu propio broker les mostró otras opciones (filtra), su industria está en recorte (noticias).
- **Señales contractuales:** pregunta por la cláusula de salida anticipada «para un escenario hipotético», deja de negociar menudencias de mantenimiento, y en la junta del año dice «ya veremos cómo viene el próximo año».

El semáforo por inquilino: la hoja que se revisa cada mes

El semáforo se llena con evidencia de los objetos anteriores: morosidad (R3), tickets y cierres (OA02), juntas. Si un inquilino está rojo en junio y tú te enteras en noviembre, el problema no fue el inquilino: fue el sistema.

Color	Cómo llega el inquilino	Qué hace la administradora
Verde	Paga al día, usa el canal de servicio, asiste a juntas, crece o renueva equipo	Celebrar en silencio: mantener el estándar; preguntarle en la junta anual qué más podría hacer el edificio

Color	Cómo llega el inquilino	Qué hace la administradora
Amarillo	Dos o más señales activas, pagos con micro-atrasos, junta cancelada sin reprogramar	Junta especial de servicio: «notamos menos contacto, ¿qué está pasando con su operación?» sin hablar de renovación
Rojo	Señales de ocupación reales, silencio total de servicio, sondeo de salida anticipada	Escalar a dirección con el expediente: definir margen de negociación (renta, plazo, adecuación) antes de que el aviso llegue

1. Faltan 10 meses para el término del contrato del piso 9 (renta 240 mil mensuales). El semáforo está amarillo: juntas canceladas y dos bajas de credenciales. ¿Cuál es la jugada correcta?

- ☐ Esperar a que ellos pidan la renovación: si les dices «los veo salir», se ofenden
- ☐ Agendar ya una junta de servicio (no de renovación): revisar cómo ha ido el año, escuchar qué cambió en su operación, y dejar sobre la mesa la conversación de futuro con opciones claras (plazo, adecuación, esquema de renovación) antes de que el mercado les ponga otras oficinas enfrente
- ☐ Ofrecerles desde ahora un 15 % de descuento para que no se vayan
- ☐ Buscarles ellos mismos un espacio en otro edificio para salir bien con la relación

2. Una salida deja 9 semanas de vacancia con la renta vieja de 180,000, corretaje de un mes, y adecuación de 350,000 que la propiedad asume en 50,000 (la otra parte la cubre el nuevo inquilino con plazo más largo y renta 5 % arriba). ¿Cuánto cuesta la reposición en total, en miles de pesos? Responde con el número de miles (redondea a entero).

Respuesta: (miles de pesos)

3. Renovar siempre conviene: retener al inquilino es automáticamente mejor que dejarlo ir y rentar al mercado.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4. La junta de renovación se agenda _____ meses antes del término, y el semáforo de riesgo se revisa cada

_____.

5. Clasifica cada palanca de renovación: la puede ofrecer la administradora sola, o requiere decisión de dirección.

Elementos:

- Convocar la junta de servicio y levantar el semáforo
- Bajar la renta base 10 % en la renovación
- Congelar el aumento anual un año a cambio de extender plazo
- Poner al día mantenimiento pospuesto y placas nuevas como gesto de aprecio
- Adecuación mayor (mover muros) incluida en la renovación
- Presentar el comparativo retener vs re-rentar con supuestos realistas

La administradora decide	. . .
Va con dirección	. . .

La junta de renovación: agenda de 45 minutos que salva un lustro

1. **Balance del año (10 min):** datos, no adjetivos — tickets y cierres a tiempo, cumplimiento de servicio, qué salió bien y qué no del lado del edificio. Se pide retroalimentación explícita y se escucha sin defenderse.
2. **Su operación hacia adelante (10 min):** ¿crecen, se contraen, cambian de esquema híbrido? Sus planes de dos años dictan el plazo que les sirve (3 años a uno que crece; flexibilidad de salida a uno incierto).
3. **La propuesta (15 min):** dos o tres escenarios sobre la mesa con números: renovación seca con aumento pactado, extensión a cambio de adecuación, o «pago y me voy» con plazo más corto y prima. Nunca una sola opción: una sola opción se siente ultimátum.
4. **Acuerdos y fechas (10 min):** quién lleva la contrapropuesta, cuándo se decide, qué pasa si no renuevan (plan B de comercialización de la Ruta 2 se activa el mismo día). Todo en acta corta de junta.

6. Ordena el ciclo anual de retención de un inquilino corporativo.

Cada mes: actualizar el semáforo con evidencia de pagos, servicio y relación.

A 12 meses del término: junta de servicio sin agenda de renovación, solo escuchar su operación.

A 10-11 meses: comparativo retener vs re-rentar con supuestos de mercado, listo para dirección.

A 9-10 meses: junta de renovación con dos o tres escenarios y fechas de decisión.

Firma de renovación o activación del plan B comercial el mismo día de la decisión.

Renovar también se vende

La renovación no es un trámite: es una venta con cliente cautivo. Así como en la Ruta 2 preparaste la ficha y el recorrido para un prospecto, prepara «el kit de renovación» para tu inquilino actual: fotos de las mejoras del año, números de servicio, la voz de sus propios empleados (una encuesta corta de satisfacción de sus colaboradores vale oro cuando él discute presupuesto con su casa matriz), y qué tan caro le saldría a ÉL irse (su mudanza, su reinstalación, su curva de aprendizaje). Un inquilino que puede defender tu edificio ante su directiva es un inquilino que renueva.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

7. Audita el plan de retención que propuso el broker en la junta: marca las líneas con problemas.



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 salida de un inquilino se anuncia con señales (operativas, de relación, contractuales) meses antes del aviso formal.
- El semáforo mensual con evidencia de pagos, servicio y relación es el radar de la retención.
- La renovación se negocia a 9-12 meses del término: junta de servicio primero, escenarios con números después.
- Retener es una decisión económica: costo de reposición (vacancia + corretaje + adecuación + descuento) contra condiciones de renovación con contrapartida.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué señales de salida observamos en cada inquilino este mes y en qué color está su semáforo?
2. ¿Cuándo toca la junta de renovación de cada contrato y quién la conduce?
3. ¿Cuánto costaría realmente re-rentar el piso X: semanas de vacancia, corretaje, adecuación y renta de mercado?
4. ¿Qué contrapartida compra cada concesión (descuento, congelación, adecuación) que ofrecemos?
5. ¿Qué le cuesta a nuestro inquilino irse, y cómo le ayudamos a defender el edificio ante su propia directiva?

Lo que debes poder hacer

- Operar el semáforo mensual por inquilino con evidencia de pagos, servicio y relación.
- Preparar y conducir la junta de renovación con escenarios y fechas de decisión.
- Calcular el comparativo retener versus re-rentar y presentarlo a dirección con supuestos.

Siguiente paso: *Retener es la mitad del círculo; la otra mitad es que el edificio se lleve bien con todos a la vez. En el siguiente objeto, la convivencia entre empresas: ruido, horarios y estacionamiento.*

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r04-0a03>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat