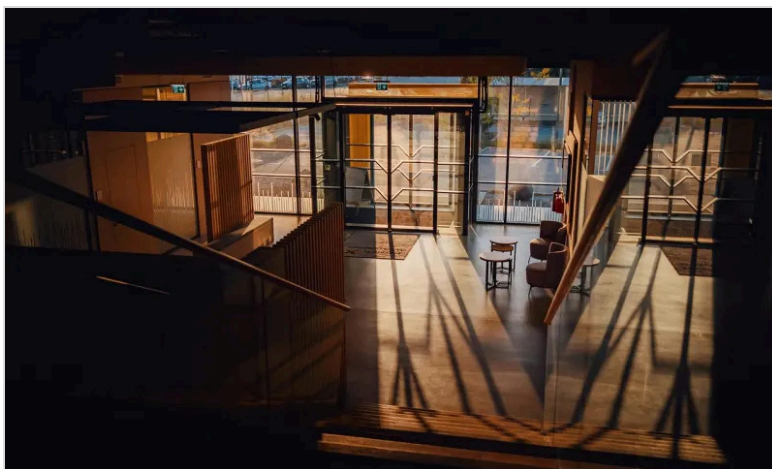


L U M B R E



Convivencia entre empresas: ruido, horarios y estacionamiento

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

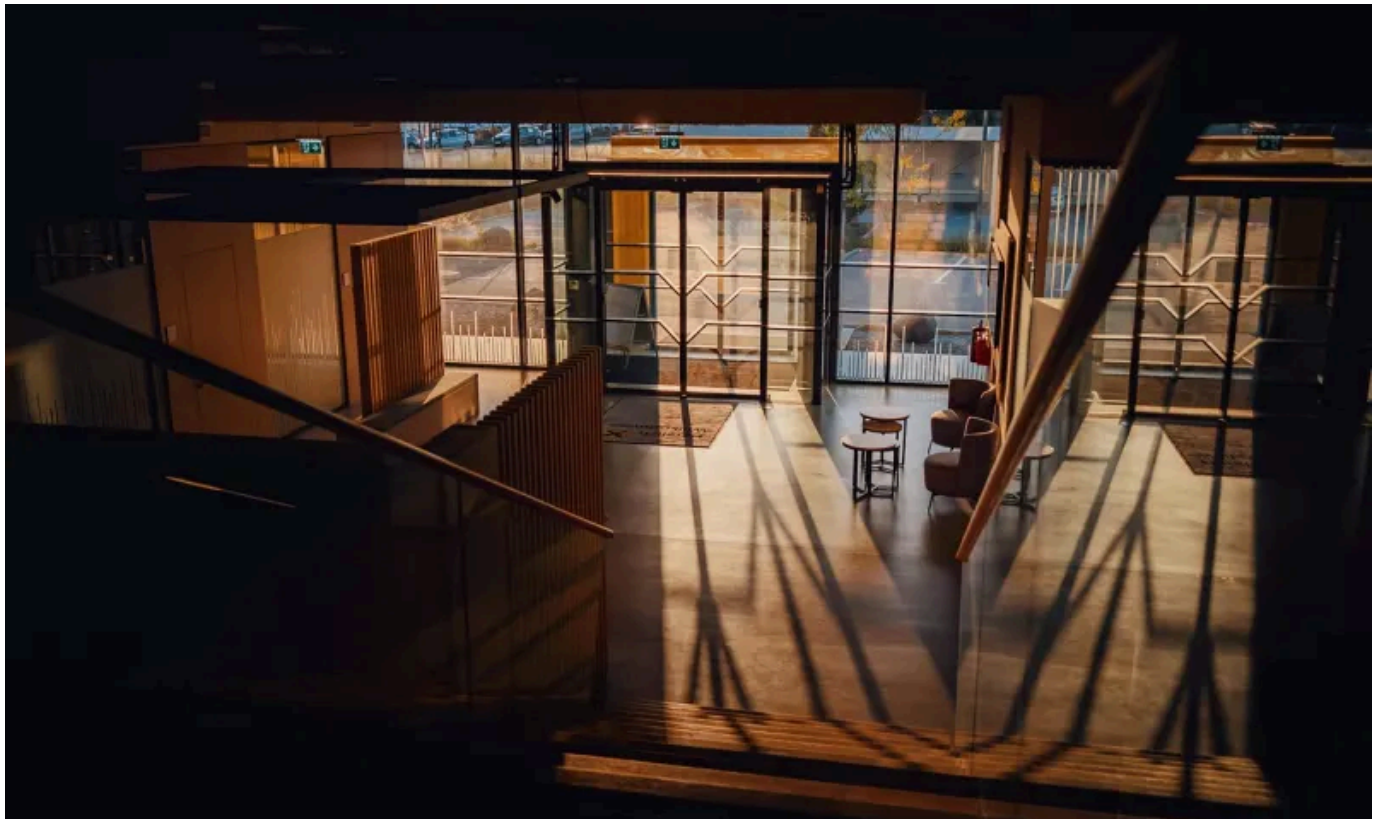
Antes de empezar

La convivencia de un edificio multi-empresa: los cinco focos clásicos de fricción, el protocolo de mediación en tres pasos (hecho, regla, acuerdo) y las reglas de juego que previenen el 80 % de los conflictos.

QUÉ APRENDERÁS

- Prevenir y mediar los roces entre inquilinos corporativos: ruido, horarios extendidos, áreas comunes, carga y estacionamiento.

Un edificio es un casamento forzado: 12 empresas que no se eligieron



La llamada «buena vecindad corporativa» no es espontánea: es un sistema de reglas claras y mediación profesional antes de que el roce se vuelva ruptura.

La call center del piso 4 hace «juegos de equipo» los viernes a las 18:00 con música y cornetas. El bufete del piso 5 pierde clientes que se quejan del ruido... y el socio director lo que realmente hizo fue mandar un correo a Marisol con copia a TODOS los gerentes del edificio: «o resuelven esto, o nosotros resolvemos a nuestra manera».

Ese correo es la foto exacta del fracaso de convivencia: un conflicto entre dos inquilinos que se volvió político, sin mediación, con bandos. Mientras tanto, en el estacionamiento, la empresa de logística estaciona su camioneta de reparto «20

minutitos» en el cajón del despacho de arquitectos todos los días a las 9:00, y ya hay dos «notitas» pegadas en parabrisas con lenguaje creativo.

La administradora es la única neutral del edificio: gerente, casera y juez de convivencia al mismo tiempo. Este objeto te da los cinco focos de fricción, las reglas que previenen, y el protocolo de mediación cuando la regla no bastó.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: identificar los cinco focos clásicos de fricción entre inquilinos, prevenirlos con reglas de juego publicadas, mediar un conflicto activo con el protocolo hecho-regla-acuerdo, y escalar a tiempo cuando la mediación no basta.

Los cinco focos clásicos (y su regla preventiva)

La regla que no está publicada ni firmada no existe: la prevención empieza en el onboarding (OA01) y se refuerza cada año en la junta de renovación (OA03).

Foco	Cómo explota	Regla que previene
Ruido y actividades	Call center, juegos de equipo, música, obras internas en horario ajeno	Horarios de «ruido razonable» publicados en el reglamento de una página; obras internas con franjas acordadas por escrito y aviso a pisos vecinos
Horarios extendidos	Clima, acceso y limpieza nocturna de uno molestan a otro (puertas, alarmas, gente en lobby a las 2:00)	Esquema de horario extendido por escrito (qué se cobra, hasta cuándo, qué zonas siguen operando) y registro de accesos nocturnos
Estacionamiento	Cajones invadidos, camionetas de reparto en lugares ajenos, visitantes sin lugar	Señalización por empresa, cajones asignados con placa/credencial, zona de carga-descarga con tiempo límite, y política de visitantes clara
Áreas comunes	Sala de juntas, roof garden, recepción: quien llega primero «lo reserva» y el otro lo usa igual	Reserva por el canal oficial con calendario visible; la cortesía no sustituye al calendario
Olores y residuos	Cocina-comedor que satura el extractor, paquetería acumulada en pasillos, graffitis de cinta	Reglas de residuos y paquetería por empresa; extractor con mantenimiento propio; pasillos libres como regla firmada

El protocolo de mediación: hecho, regla, acuerdo

1. **Paso 1 · Hecho por separado:** conversación individual con cada gerente, sin la otra parte: qué pasa, desde cuándo, cada cuándo, qué les afecta. Se registran los hechos verificables (fechas, horarios, frecuencia) y se baja la temperatura: quien fue escuchado separadamente llega más frío a la junta conjunta.
2. **Paso 2 · Regla en común:** junta con ambas partes, la administradora conduce: se lee LA REGLA (el artículo del reglamento, la cláusula, el horario publicado), no «quién tiene razón». La regla es el tercero neutral: nadie está peleando contra el vecino, los dos están resolviendo contra el problema.
3. **Paso 3 · Acuerdo por escrito:** una solución concreta con fecha y responsable («juegos de equipo sin cornetas después de las 18:30, verificación en 30 días»), firmada o confirmada por correo de ambos. El acuerdo NO se guarda: se agenda su revisión. Sin revisión, a los 60 días todo se volvió como antes.

1. El socio del bufete (piso 5) exige que «prohíban para siempre» los viernes de música del call center (piso 4), que opera dentro de su horario extendido pagado y con música «por debajo del nivel de alarma de incendios». ¿Cómo medías?

- ☐ Prohibir la música ya: el bufete paga más renta y es cliente estratégico
- ☐ No meterse: que ellos se pongan de acuerdo como adultos
- ☐ Mediar con el protocolo: verificar el hecho con medición y en los horarios alegados, leer la regla aplicable (horario pagado + nivel tolerable) y construir con ambos un acuerdo de ajustes reales, documentado y revisado a 30 días
- ☐ Obligar al call center a pagar un descuento al bufete como compensación

2. En un conflicto entre dos inquilinos, la administradora debe alinearse con el que paga la renta más alta: es el cliente estratégico del edificio.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. El protocolo de mediación va de _____ a acuerdo: conversación separada, lectura de la _____ común, y solución escrita con fecha de revisión.

4. Clasifica cada situación: se resuelve con la regla publicada (administración aplica) o amerita mediación activa con ambas partes.

Elementos:

- Camioneta de reparto en cajón asignado a otra empresa, primer reclamo
- Dos empresas reclaman la misma sala de juntas porque «cada una la pidió por teléfono»
- El piso 3 denuncia que el piso 2 tira cajas de paquetería a su área de bodega
- La empresa que trabaja de noche y la que toma el elevador a las 7:00 llevan tres semanas de «encaramientos» en el lobby
- Un inquilino pone candado en la puerta de emergencia «para su seguridad»
- El comité de una empresa reclama el roof garden para su convivio anual y la vecina lo usa como terraza de fumar

Aplica la regla publicada	. . .
Requiere mediación	. . .

5. Ordena el escalamiento de un conflicto de convivencia que no cede.

Regla publicada + primer llamado por el canal oficial a la empresa que incumple.

Mediación en tres pasos con ambas partes y acuerdo escrito con revisión a 30 días.

Segundo incumplimiento: nueva junta, acuerdo refrendado y constancia escrita de reincidencia.

Tercer episodio o bloqueo: expediente a dirección con opciones contractuales según el contrato de cada parte.

Daño demostrado o reincidencia persistente: abogado define vía contractual; la administradora conserva el expediente impecable.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el correo con el que la recepción intentó resolver el conflicto de la música. Marca las líneas con problemas.



El edificio que se lleva bien se vende solo

La convivencia no es solo un tema de paz: es activo comercial. Los prospectos que visitan un edificio notan todo: si dos empresas se soportan con educación en el elevador, el mensaje es «aquí hay comunidad»; si hay notas agresivas en parabrisas y correos con copia a todos, el mensaje es «aquí hay guerra» (Ruta 2: la experiencia del recorrido también califica convivencia). Cuida los rituales compartidos: el café del aniversario, la limpieza navideña de áreas comunes con las empresas participantes, el tablero de «así nos cuidamos entre todos» en el lobby.

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

- Los cinco focos clásicos de fricción (ruido, horarios, estacionamiento, áreas comunes, residuos) se previenen con reglas publicadas y firmadas desde el onboarding.
- La mediación sigue el orden hecho — regla — acuerdo: escuchar por separado, poner la regla como tercero neutral y firmar solución con revisión.
- La administradora es la única neutral del edificio: su autoridad depende de imparcialidad, no de favores al que paga más.
- El escalamiento sube por peldaños documentados: regla, mediación, constancia de reincidencia, dirección y abogado.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué reglas de convivencia están publicadas, firmadas y refrendadas en cada onboarding?

2. ¿Qué conflicto activo tiene dos versiones distintas en este edificio y necesita protocolo ya?
3. ¿Cómo verificamos un hecho ruidoso antes de sentenciar: medición, testigos o bitácora?
4. ¿Qué acuerdos de mediación firmados este año tienen su revisión vencida sin hacer?
5. ¿En qué momento un conflicto entre inquilinos deja de ser de administración y pasa a dirección y abogado?

Lo que debes poder hacer

- Publicar y hacer firmar las reglas de convivencia del edificio desde el día de bienvenida.
- Conducir una mediación en tres pasos con acuerdo escrito y fecha de revisión.
- Escalar un conflicto persistente por peldaños, dejando evidencia en cada uno.

Siguiente paso: *Un edificio donde las empresas se llevan bien produce algo más que paz: produce ventas. En el siguiente objeto, cómo convertir la satisfacción en referidos y expansiones.*

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r04-0a04>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat