

L U M B R E



Tu equipo de operación: interno, tercerizado o híbrido

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

Los tres modelos para operar un edificio de oficinas: personal propio, tercerizado o híbrido; el comparativo de costo total real por función y los controles que necesitas en cada modelo.

QUÉ APRENDERÁS

- Comparar los modelos de personal para limpieza, mantenimiento, recepción y seguridad, con costos y control reales.

No es «quién barre»: es qué modelo de operación quieres administrar



Limpieza, mantenimiento, recepción y seguridad: cuatro funciones, tres modelos posibles, y cada combinación tiene su propio costo y su propio dolor de cabeza.

VIDEO

Supervisora de Ama de llaves. Un puesto clave en un hotel.

Video externo de apoyo (Jypesa Hospitality en YouTube): el rol de la supervisora de limpieza en hotelería — el mismo estándar que un edificio corporativo debe exigir.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=12g2P1abxZ4>

Doña Remedios quiere ahorrar: «que una empresa de limpieza lo haga todo, es más barato». Marisol armó el número sin letra chiquita: la nueva empresa manda personal distinto cada semana, nadie conoce el edificio, el de mantenimiento «es de la otra empresa», y cuando se inunda el filtro de la terraza, tres proveedores se echan la culpa entre ellos con el agua subiendo.

Un año después, el «ahorro» se veía así: rotación de personal que obligaba a re-enseñar todo cada trimestre, dos contratos que no cubrían el mismo turno, y la limpieza profunda de fin de año facturada como extra que antes venía incluido.

El modelo de personal es una decisión de administración, no de compras: se compara por **costo total y control**, función por función. Este objeto te da el mapa de los tres modelos y la herramienta para elegir mezcla correcta.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: describir las tres opciones (propio, tercerizado, híbrido) con sus ventajas y riesgos reales, comparar el costo total de cada función del edificio, y diseñar la mezcla correcta con los controles que cada pata exige.

Los tres modelos, sin romanticismos

No existe «el mejor modelo»: existe el mejor modelo para tamaño del edificio, mezcla de funciones y capacidad de supervisión de quien administra.

Modelo	Qué es	Gana en	Paga en
Personal propio	Contratados directos de la propiedad: limpieza, mantenimiento, recepción	Control, conocimiento del edificio, trato continuo con inquilinos, respuesta inmediata	Costo fijo completo (salarios, prestaciones, IMSS, vacaciones, primas), sustituciones, riesgo laboral directo
Tercerizado	Contrato con empresa proveedora por función o «todo en uno»	Flexibilidad de plantilla, especialidad técnica, sin patrón directo, reemplazos incluidos	Costo variable al alza, rotación de personal ajena, calidad depende del contrato, doble costo de supervisión
Híbrido	Núcleo propio (supervisión + recepción/mantenimiento clave) con servicios tercerizados	Equilibrio: memoria del edificio con flexibilidad en picos	Exige el mejor trabajo de administración: interfaces claras entre «lo mío» y «lo tuyo»

El comparativo honesto: costo TOTAL, no precio de lista

Para comparar modelos hay que sumar la letra chiquita. **Propio:** salario + prestaciones de ley (aguinaldo, vacaciones + prima, prima dominical si aplica, IMSS, SAR/INFONAVIT según puesto) + uniformes/equipo + las sustituciones (vacaciones, incapacidades) + tu tiempo de gestoría laboral. Régimen: un elemento de limpieza tiempo completo puede representar 1.35-1.45 veces su salario nominal en costo real mensual. **Tercerizado:** tarifa mensual + consumibles (¿incluidos o no?) + horas extra de fin de semana/convivios + alcance de «la limpieza profunda» (¿dentro o extra?) + el costo oculto de la rotación (curva de aprendizaje que paga el edificio en calidad). **Híbrido:** lo mejor de ambas cuentas, más el costo de una supervisión decente que las amarre. La pregunta que ordena todo: ¿qué función, si falla, me cuesta inquilinos o demandas? Esas van al núcleo propio; las otras compiten por costo.

1. Un elemento de limpieza tiempo completo cuesta 9,000 \$ de salario nominal mensual. Con prestaciones y cargas, el costo real es 1.4 veces el nominal. ¿Cuál es el costo real mensual del elemento, en pesos? (Número redondo.)

Respuesta: (pesos)

2. Un edificio de 6 pisos, 14 inquilinos, con recepción y mantenimiento propio, y limpieza tercerizada que cambia de personal cada mes. ¿Qué recomendación de modelo es la más sólida?

- ☐ Cambiar todo a tercerizado «por ahorro»: una sola empresa y a otra cosa
- ☐ Regresar todo a personal propio: recepción, limpieza y mantenimiento bajo un solo techo
- ☐ Conservar el núcleo propio (recepción + mantenimiento: conocen el edificio y responden al instante) y blindar la limpieza tercerizada: contrato con personal asignado por nombre, tope de rotación, bitácora de asistencia verificada y junta mensual de calidad con la empresa
- ☐ Seguir igual: la rotación es un mal menor del modelo tercerizado

3. Con personal tercerizado, la propiedad ya no tiene ninguna responsabilidad laboral ni sobre la calidad del servicio: eso le toca solo a la empresa.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4. Las funciones críticas que conocen el edificio y responden al instante van al _____ propio; las que admiten más rotación se _____ con contrato blindado.

5. Clasifica cada función del edificio: al núcleo propio por criticidad, o a buen candidato tercerizado con contrato.

Elementos:

- Recepción: la cara que representa el edificio ante inquilinos y visitantes
- Limpieza diaria de áreas comunes con estándares medibles
- Mantenimiento preventivo de sistemas críticos (clima, eléctrica, bombas)
- Jardinería y limpieza profunda trimestral especializada
- Guardia y control de accesos 24/7
- Lavandería de cortinas y tapices

Núcleo propio	. . .
Candidata a tercerizar	. . .

6. Ordena el proceso para decidir el modelo de cada función del edificio.

Listar funciones reales del edificio con su frecuencia y su criticidad (qué pasa si falla hoy). _____

Calcular el costo total de cada función en ambos modelos (nominal + letra chiquita). _____

Separar funciones críticas (memoria, respuesta, confianza) de funcionales (periódicas, medibles). _____

Definir la mezcla propuesta: núcleo propio + contratistas blindados, con responsables de interfaz. _____

Pactar los controles por escrito: bitácoras, juntas de calidad, cláusulas de personal asignado y revisión anual de tarifas. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

7. Audita el resumen de la propuesta «todo tercerizado» que recibió dirección. Marca las líneas con problemas.



La regla de la interfaz

En cualquier mezcla, toda función tiene un solo nombre responsable frente al inquilino: el tuyo. Internamente puede haber tres modelos, pero el edificio habla con una sola boca — por eso el canal único (Ruta 4) no distingue «el de mantenimiento es de la otra empresa»: ticket llega, ticket resuelto por el dueño correcto, ticket cerrado contigo. Si un inquilino tiene que perseguir a un contratista, el modelo está mal administrado, sin importar cuál elegiste.

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

- Intercambio constante entre control y flexibilidad en los tres modelos (propio, tercerizado, híbrido); la mezcla correcta se decide función por función.
- El comparativo honesto usa costo total: prestaciones y cargas (35-45 % sobre nominal) contra letra chiquita del contratista (rotación, consumibles, extras).
- Lo crítico — memoria del edificio, respuesta inmediata, cara de la recepción — va al núcleo propio; lo medible y periódico se terceriza con contrato blindado.
- Tercerizar transfiere ejecución, no responsabilidad: REPSE, solidaria potencial y la imputación de calidad ante el inquilino siguen siendo del edificio.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué función, si falla hoy, me cuesta inquilinos, seguridad o demandas?
2. ¿Cuál es el costo total real de cada función en modelo propio y en contrato tercerizado?
3. ¿Qué cláusulas de personal asignado, rotación y suplencias tiene nuestro contrato actual?
4. ¿Quién supervisa la calidad del contratista y con qué evidencia semanal?
5. ¿Qué nos cuesta más: la rotación del tercerizado o el fijo del propio — y con qué datos lo sabemos?

Lo que debes poder hacer

- Comparar modelos función por función con costo total y criticidad, y proponer la mezcla a dirección.
- Blindar un contrato de servicios: personal asignado, tope de rotación, consumibles, extras estacionales y juntas de calidad.
- Definir la interfaz de responsable único de cada función frente al inquilino.

Siguiente paso: *Ya elegido el equipo, hay que ponerle horas: el rol de turnos que cubre los picos reales del edificio sin descubrir el servicio. En el siguiente objeto armamos el calendario.*

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r05-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat