

L U M B R E



Liderar sin arrastrar: instrucciones, feedback y conflictos

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

El liderazgo operativo de la supervisora: cómo instruir sin ambigüedad, cómo dar feedback situacional en un minuto, y cómo mediar conflictos entre personal o con contratistas sin favoritismos ni silencios.

QUÉ APRENDERÁS

- Dar instrucciones claras, retroalimentar con el método hecho-efecto-expectativa y resolver roces del equipo antes de que se pudran.

El equipo no deja a los edificios: deja a quienes no saben hablarles



Liderar en un edificio de oficinas no es carisma ni volumen: es instruir sin ambigüedad, corregir sin humillar y reconocer antes de que el bueno se vaya.

VIDEO

Cómo Tener un EQUIPO COMPROMETIDO y Ser un LÍDER de GRAN INFLUENCIA

Video externo de apoyo (Margarita Pasos en YouTube): cómo construir un equipo comprometido y una influencia que no depende del cargo.



Escanea para verlo en Lumbre

https://www.youtube.com/watch?v=BSXyDMLMo_g

El equipo de Marisol llevaba tres semanas raro: Raúl, el de mantenimiento, dejaba las órdenes a medias «porque la supervisora nunca explica para cuándo»; dos elementos de limpieza no se habían hablado desde que «la otra le dijo chismosa frente al guardia»; y la mejor recepcionista del edificio pidió moverse de turno «para cambiar de aire».

Nada de eso se resolvió solo. El silencio de la jefatura es un estilo de liderazgo: el peor. Los roces no gestionados se convierten en cultura; las instrucciones ambiguas se convierten en «yo pensé que...»; y el feedback que nunca llega se convierte en renuncia silenciosa.

Liderar la operación de un edificio es un oficio conversacional: decir claro lo que se necesita, corregir en un minuto sin aplastar, reconocer lo bien hecho antes de que se note lo mal hecho, y meterse al conflicto cuando todavía es pequeño. Este objeto te da los tres instrumentos: la instrucción completa, el feedback situacional y la mediación por hechos.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: dar instrucciones con los cinco elementos que eliminan el «yo pensé que», aplicar el feedback de un minuto (hecho-efecto-expectativa) sin desmotivar, mediar un roce entre elementos con la técnica de los dos relatos, y detectar las señales de un conflicto que ya se pudrió.

Instruir es diseñar la conversación, no tenerla

La instrucción incompleta produce la mitad de las fallas de operación. «Pásale al lobby» no es una instrucción; es una invitación al malentendido. Una instrucción

profesional trae **cinco elementos**: qué exactamente (verbo + objeto), hasta cuándo (hora, no «luego»), con qué calidad (el estándar observable del checklist), cómo reporto cumplimiento (foto, firma, mensaje), y por qué importa (el contexto que convierte la orden en criterio: «viene el director del inquilino del 5 a las 11»). El «por qué» es el que más ahorra: un elemento que entiende para qué sirve la tarea sabe qué hacer cuando algo no cabe en la orden.

Los cinco elementos se dicen una sola vez y se convierten en hábito del equipo; la instrucción vaga repetida diez veces sigue siendo vaga.

Elemento	Instrucción vaga	Instrucción completa
Qué	«Limpia el lobby»	«Pasa trapeador con alcohol en el tapete de entrada y cristales de puerta doble»
Hasta cuándo	«Antes de que llegue la gente»	«Terminado antes de las 8:15»
Con qué calidad	«Que quede bien»	«Sin huellas a la altura de mano, piso seco al tacto (checklist punto 1-3)»
Cómo reporto	«Avísame»	«Mándame foto del antes/después al grupo de operación»
Por qué importa	(sin contexto)	«A las 11 firma el contrato el director del piso 5; es la foto que ve todo el edificio»

El feedback de un minuto: hecho, efecto, expectativa

VIDEO

Feedback de 1 minuto. Un caso real | Liderazgo | César Piqueras

Video externo de apoyo (César Piqueras en YouTube): el feedback breve y situacional aplicado a un caso real — el formato que cabe en un pasillo de servicio.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=IYdvDyKV6e0>

1. **Hecho** (sin adjetivos): «Hoy a las 9:10 el tarro de reciclaje del lobby estaba lleno y la gente dejaba arriba lo que no cabía». No «siempre dejas todo sucio»: el adjetivo generaliza y el equipo se defiende de la generalización, no del hecho.
2. **Efecto** (en el edificio o en alguien): «Queda feo para los inquilinos y el de mantenimiento tiene que vaciar dos veces al día». El efecto conecta la conducta

con el propósito que el checklist no captura.

3. **Expectativa** (conducta futura medible): «Necesito que al terminar tu ruta revises los dos botes del lobby y los cambios si pasan de 2/3, anotándolo en la firma». Cerrar con acuerdo explícito, no con «échale ganas».
4. **Reconocer cuando funciona** (la mitad olvidada): el feedback positivo en el momento — «ajá, los botes al día toda la semana, gracias» — vale tanto como la corrección: es el que sostiene el ánimo en trabajos poco visibles.

1. Frente al pasillo del piso 7, con dos inquilinos a unos metros, un elemento deja una cubeta con agua sucia en medio de la ruta. La supervisora quiere corregirlo. ¿Cuál es la mejor aplicación del feedback de un minuto?

- ☐ Corregir ahí mismo y fuerte para que todos vean que no se tolera: la autoridad se pierde cuando nadie la ve
- ☐ Esperar al pasillo de servicio, bajar la voz y aplicar hecho-efecto-expectativa en 60 segundos: «dejaste la cubeta en la ruta (hecho), a punto estuvo alguien de tropezar y se ve mal ante el inquilino (efecto), de ahora en adelante la vacías en el cuarto y la guardas colgada (expectativa)»
- ☐ Mandarle un mensaje de WhatsApp al terminar el turno para no incomodarlo delante de nadie
- ☐ Llenar el formato de incidencia y citarlo a junta formal con recursos humanos esta semana

2. Cuando dos elementos llevan semanas sin hablarse, lo correcto es esperar: los conflictos de equipo se resuelven solos con el tiempo.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. El feedback situacional de un minuto sigue tres partes en orden: el _____, su _____ en el edificio o en alguien, y la _____ medible para lo que sigue.

4. Clasifica cada frase de jefatura: liderazgo que instruye y corrige, o estilo que arrastra y agrava.

Elementos:

- «Pasa la alfombra de la entrada antes de las 8:15 y mándame foto»
- «Ya sabes lo que tienes que hacer, no te lo voy a repetir»
- Corregir en privado, en el momento, en un minuto con la tríada
- Reprender frente al guardia «para que escarmienten todos»
- «Toda la semana los botes del lobby al día: gracias, así se ve el edificio»
- Dejar pasar el roce entre dos «porque ya se van a olvidar»

Liderazgo claro	. . .
Arrastra y agrava	. . .

5. Ordena la mediación de un conflicto entre dos elementos del equipo de limpieza.

Escuchar por separado los dos relatos, sin interrumpir y sin tomar partido, anotando hechos y no adjetivos. _____

Sentarlos juntos con regla explícita: se habla de la tarea, no de las personas ni del pasado. _____

Construir un acuerdo sobre la operación: qué necesita cada uno del otro en la ruta compartida, por escrito. _____

Cerrar con acuerdo visible para ambos y consecuencia clara si se incumple otra vez. _____

Verificar a la semana con cada uno en su ruta: si la conducta cambió, reconocerlo; si no, escalar la medida. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el «código de trato» que propuso el auxiliar para el equipo de operación. Marca las líneas con problemas.



La banda del reconocimiento cuesta cero y rinde miles

En trabajos poco visibles — limpiar antes de que alguien llegue, cuidar de noche lo que de día nadie mira — el reconocimiento es la única nómina emocional que existe. Un «se ve el lobby impecable, gracias» dicho en el recorrido, un cumpleaños anotado en el tablero, un mes sin quejas firmado por la administradora: nada de eso cuesta dinero y todo eso es la diferencia entre un equipo que se queda y uno que «pide cambiar de aire». La rotación de operación se combate primero con conversación, después con dinero.

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 instrucción completa trae cinco elementos: qué, hasta cuándo, con qué calidad, cómo reporto y por qué importa.
- El feedback de un minuto va en privado y en el momento: hecho sin adjetivos, efecto concreto, expectativa conductual.
- El reconocimiento explícito es la mitad del liderazgo en trabajos poco visibles; omitirlo acelera la rotación.
- Los conflictos se median pronto: relatos separados, acuerdo sobre la tarea, verificación a la semana.

Preguntas clave del tema

1. ¿Cuántas fallas de esta semana nacieron de una instrucción sin «para cuándo» ni «por qué»?
2. ¿Cuándo fue la última vez que corregimos en privado en un minuto, y cuándo en público?
3. ¿Qué conflicto pequeño estamos dejando pudrir por no meter la conversación?

4. ¿Cómo se entera el equipo de que su trabajo bien hecho sí se ve?
5. ¿Qué hago cuando el roce es con el contratista y no con mi propio personal?

Lo que debes poder hacer

- Instruir con los cinco elementos y verificar cumplimiento sin micro-gestionar.
- Dar feedback correctivo y positivo en el momento con la tríada hecho-efecto-expectativa.
- Mediar un roce entre elementos con relatos separados y acuerdo verificable.

Siguiente paso: *Liderar también es conocer las reglas que protegen al equipo y a la administración: en el siguiente objeto, lo laboral mexicano que toda supervisora debe saber — contratos, IMSS, periodos de prueba y seguridad e higiene.*

Referencia curricular

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

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



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r05-0a04>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat