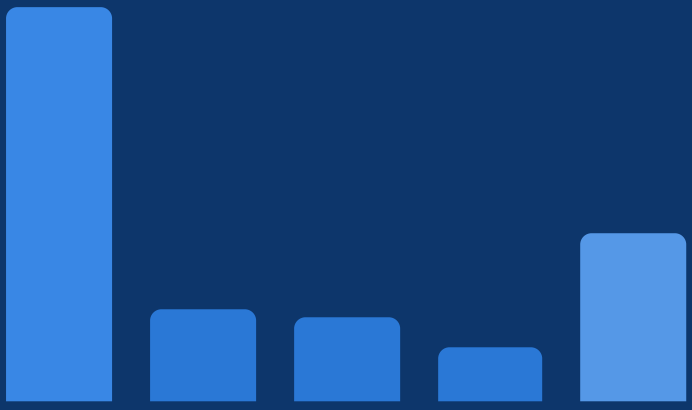
ENCUESTA SECTORIAL · RESULTADOS



Software de gestión declarado por 223 despachos: Gesfincas, Fincasplus, Fynkus, Netfincas y resto de soluciones

Tecnología y despachos de administración de fincas

Qué software usan los despachos, cómo se relacionan con sus clientes, cómo se coordinan, cómo protegen sus datos y en qué quieren invertir. Una fotografía del sector construida con las respuestas de 223 despachos de toda España.

223
despachos participantes

41
provincias

2024
trabajo de campo, septiembre a noviembre

idar.pro · Roberto Ruiz Herrera, administrador de fincas colegiado

Edición de febrero de 2026

FICHA DEL ESTUDIO

Cómo leer este informe

Este documento recoge los resultados de una encuesta sobre el uso de la tecnología en los despachos de administración de fincas, realizada en otoño de 2024 y respondida por 223 despachos de 41 provincias. Describe qué software utilizan, cómo se relacionan con sus clientes, cómo se coordinan internamente, cómo protegen sus datos y en qué tecnologías quieren invertir.

Trabajo de campo
28 de septiembre a 2 de noviembre de 2024

Respuestas válidas
223 despachos (identificador único)

Cobertura
41 provincias; las 10 primeras reúnen el 71 %

Quién responde
94 % titulares del despacho, 6 % personal

Duración de cumplimentación
Mediana aproximada de 9 minutos

Formato
Encuesta abierta y voluntaria en línea

Convenciones. Salvo indicación en contrario, los porcentajes se calculan sobre los 223 despachos. En las preguntas de respuesta múltiple, las cifras son despachos que mencionan cada opción, por lo que no suman 100. En las escalas se indica el número de respuestas válidas cuando hay valores ausentes. Cada gráfica lleva su propio numerador en el subtítulo.

Nombres de programas. Se han normalizado las variantes declaradas (IESA y Gesfincas.net se cuentan como Gesfincas; IDS, Elite y Finca Plus como Fincasplus). Cuando un despacho declara más de un programa se agrupa como "varios a la vez".

> **Nota de lectura y limitaciones.** La encuesta no tiene diseño muestral representativo: la participación dependió de los canales de difusión, y la distribución territorial lo refleja. Las respuestas son autodeclaradas y algunas preguntas presentan no respuesta o inconsistencias, que se mantienen como categorías explícitas en lugar de forzar una asignación. Los resultados describen la muestra y deben leerse como conversación y contexto sobre la tecnología en los despachos, no como base única para decisiones estratégicas o comerciales. Los tramos con pocos casos (equipos de más de 20 personas, n = 4; programas con menos de 10 usuarios) se señalan en cada gráfica.

ÍNDICE

Contenido

1 Quién ha respondido 3

2 Servicios adicionales 5

3 Software de gestión 6

- Quién usa cada programa 6
- Qué programa se usa en cada tipo de despacho 8
- Cómo se usa cada programa 8
- Mejoras, soporte e intención de cambio 10

4 Presencia digital y relación con clientes 12

5 Comunicación interna 14

6 Seguridad de la información 16

7 Correo electrónico 18

8 Formación tecnológica 19

9 Tendencias e inversión 20

10 Conclusiones: un sector en transición 22

01 Quién ha respondido

Despachos pequeños, con muchos años de trayectoria y carteras relevantes. El 94 % de las respuestas las firma el titular del despacho, así que lo que sigue refleja sobre todo el punto de vista de quien decide.

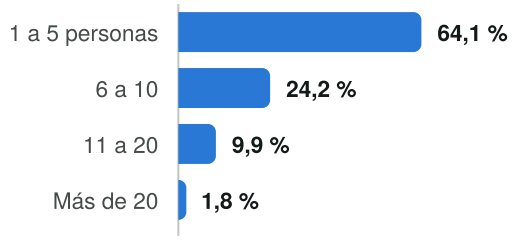
64%
de los despachos tienen equipos de 1 a 5 personas

54%
llevan más de 20 años de actividad

74%
gestionan más de 50 comunidades

GRÁFICA 1.1 Tamaño del equipo

Porcentaje de despachos, n = 223



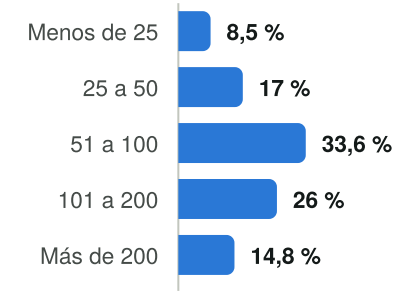
GRÁFICA 1.2 Antigüedad del despacho

El 53,8 % supera los 20 años



GRÁFICA 1.3 Comunidades gestionadas

El 74,4 % gestiona más de 50



GRÁFICA 1.4 Provincias con más respuestas

Número de despachos; 41 provincias en total, 21 con 1 o 2 respuestas



La distribución territorial no es representativa: Guipúzcoa, Madrid, Cantabria y Zaragoza reúnen el 45 % de las respuestas y 21 provincias aportan una o dos. Las comparaciones por provincia se han evitado en el resto del informe.

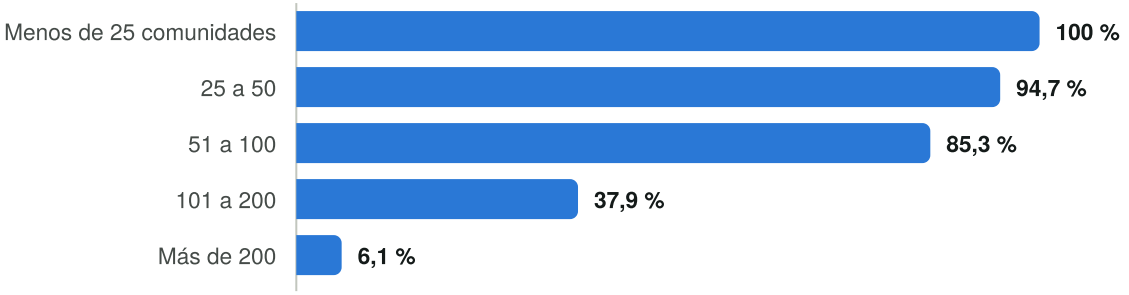
Despacho antiguo no significa despacho grande

Más de la mitad de los despachos con más de 30 años siguen siendo equipos de 1 a 5 personas (28 de 54), y los únicos cuatro despachos con más de 20 personas tienen también más de 30 años. La antigüedad, por tanto, no anticipa el tamaño.

La relación entre tamaño del equipo y cartera es fuerte pero no proporcional. En las carteras pequeñas la concentración en equipos de 1 a 5 personas es casi total; a partir de 100 comunidades el equipo de 6 a 10 personas pasa a ser el más frecuente. Aun así, dentro de los equipos de 1 a 5 personas, 24 despachos gestionan más de 100 comunidades (el 16,8 % del tramo). Visto al revés, entre los 91 despachos con más de 100 comunidades, uno de cada cuatro opera con cinco personas o menos.

GRÁFICA 1.5 **Despachos de 1 a 5 personas según la cartera**

Porcentaje de cada tramo de comunidades que opera con equipo de 1 a 5 personas



LECTURA

Conviven dos modelos de crecimiento: ampliar estructura o consolidarse con equipo reducido y procesos más estandarizados. Los apartados siguientes sugieren, sin demostrarlo, que la tecnología y la organización interna actúan como factor de compensación en el segundo caso.

02 Servicios adicionales

El 56 % de los despachos ofrece al menos un servicio más allá de la administración de fincas, normalmente uno o dos. El 44 % restante se declara especializado.

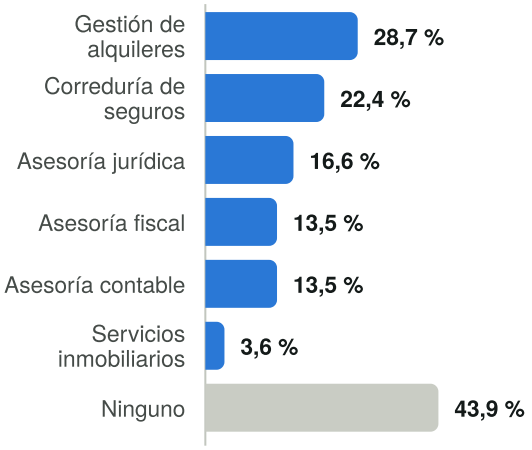
56 %
ofrecen algún servicio adicional; 1,8 servicios de media entre ellos

28,7 %
gestionan alquileres, el servicio más frecuente

73 %
de los despachos con más de 200 comunidades diversifican

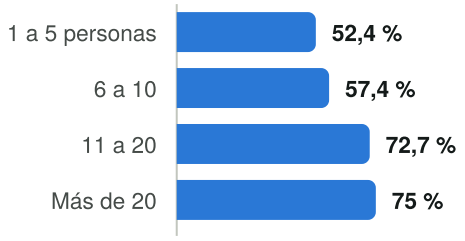
GRÁFICA 2.1 Servicios adicionales declarados

Menciones sobre 223 despachos; respuesta múltiple



GRÁFICA 2.2 Despachos con algún servicio adicional

Porcentaje dentro de cada tramo de tamaño



La diversificación crece con el tamaño del equipo (del 52 % en equipos de 1 a 5 personas al 73 % en equipos de 11 a 20) y, de forma marcada, con las carteras muy grandes: entre los despachos con más de 200 comunidades solo el 27 % no ofrece servicios adicionales. Alquileres y seguros son los servicios que más crecen con el tamaño: la correduría de seguros pasa del 15 % en equipos pequeños al 45 % en equipos de 11 a 20 personas.

Las combinaciones más frecuentes dibujan dos paquetes reconocibles: la gestión patrimonial (alquileres y seguros aparecen juntos en 25 despachos) y el soporte jurídico, contable y fiscal (asesoría contable y fiscal coinciden en 23; fiscal y jurídica en 14).

> **LECTURA**
> Los datos no permiten saber si la diversificación es causa o consecuencia del crecimiento. Sí muestran que, a medida que crece la cartera, aumenta la probabilidad de incorporar líneas complementarias.

03 Software de gestión

Un mercado muy concentrado: casi la mitad de los despachos usa Gesfincas y las cuatro primeras soluciones reúnen tres de cada cuatro despachos. Pero cada programa tiene un tipo de despacho detrás, y eso es lo que se analiza en este apartado.

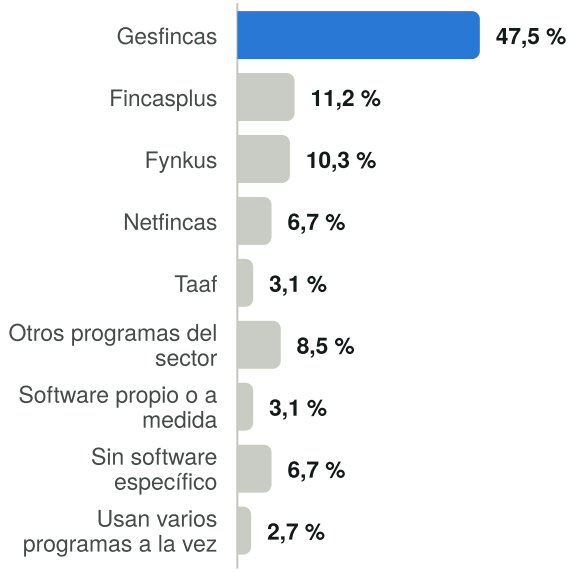
47,5%
usan Gesfincas; las cuatro primeras soluciones suman el 75,8 %

14
programas distintos entre los 19 despachos con soluciones minoritarias

70%
piden mejorar la integración con otras herramientas

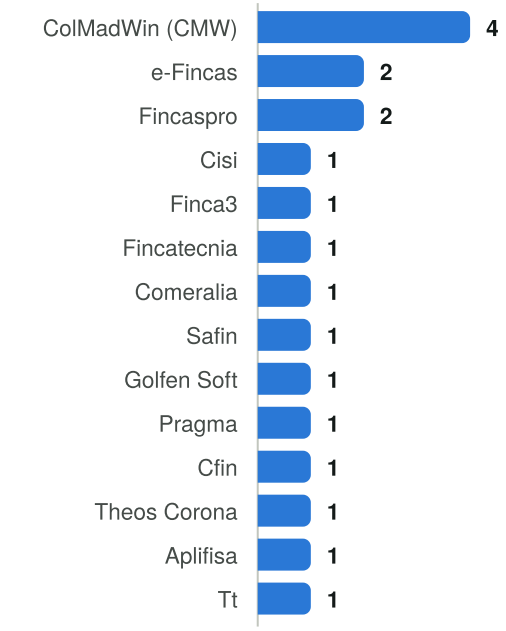
GRÁFICA 3.1 Software de gestión principal

Porcentaje de despachos, n = 223. Las cuatro primeras soluciones reúnen el 75,8 %



GRÁFICA 3.2 Los otros programas, uno a uno

Número de despachos entre los 19 que usan un programa minoritario



Las cifras de este apartado se han calculado sobre las respuestas originales normalizando los nombres. Seis despachos declaran usar varios programas a la vez. Taaf (7), software propio (7) y sin software específico (15) tienen pocos casos y se presentan con cautela.

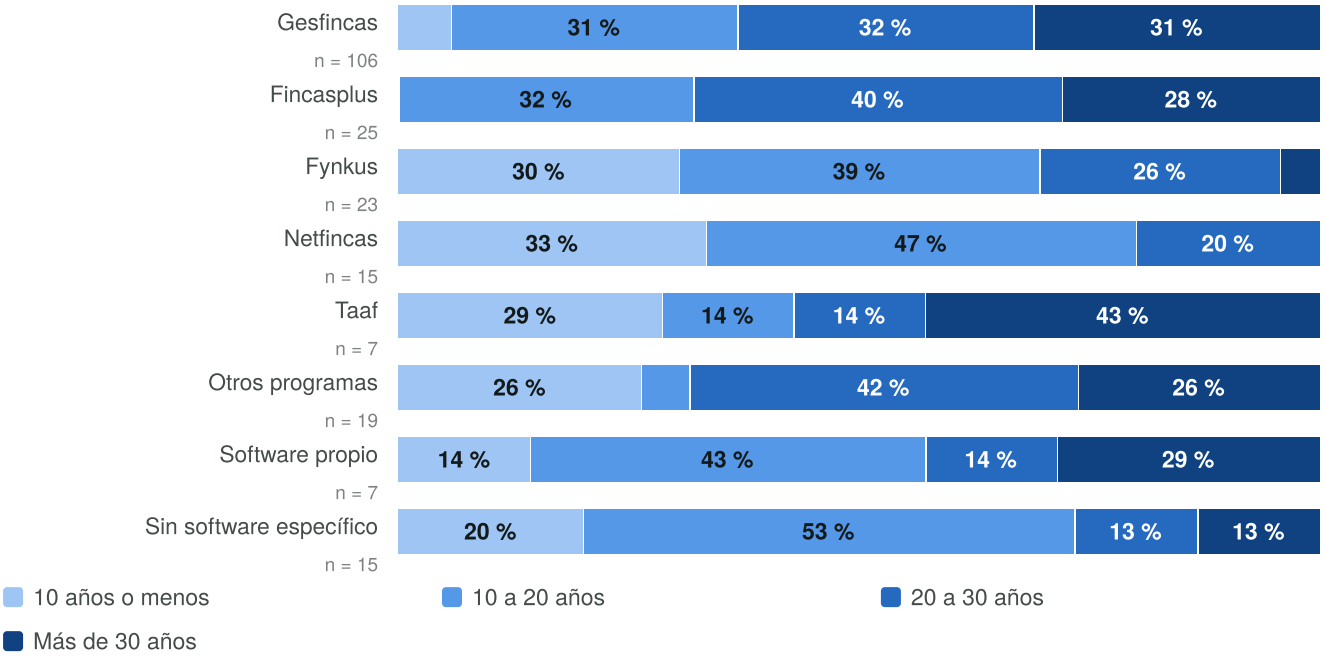
Quién usa cada programa

La composición de los usuarios de cada programa dibuja perfiles distintos. Gesfincas es el programa de los despachos consolidados: dos de cada tres usuarios tienen más de 20 años de actividad y ninguno tiene menos de 10. Fynkus concentra a los despachos más jóvenes y con carteras más pequeñas. Fincasplus es la opción más frecuente entre equipos de 1 a 5 personas que llevan carteras grandes. Taaf se queda en despachos veteranos y de mayor tamaño.

El grupo sin software específico no es el de los despachos pequeños: el 40 % tiene equipos de 6 a 10 personas y casi la mitad gestiona entre 101 y 200 comunidades con Excel, ofimática o un ERP genérico.

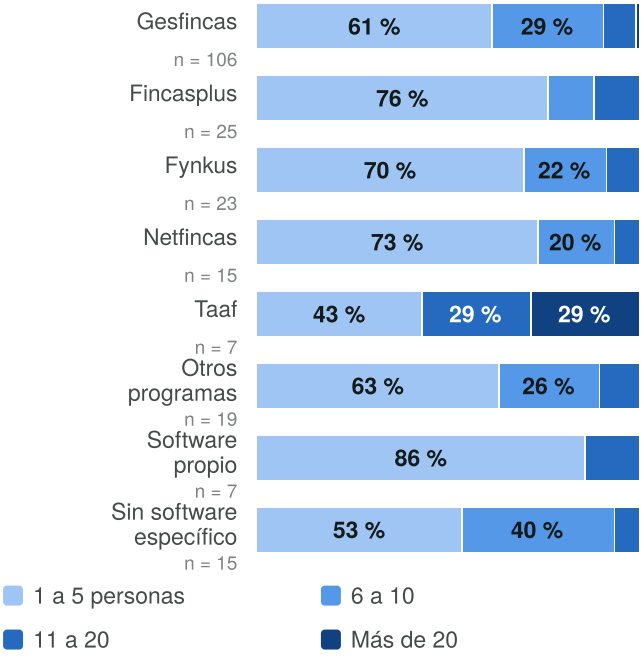
GRÁFICA 3.3 Antigüedad de los despachos que usan cada programa

Reparto de los usuarios de cada programa por años de actividad del despacho



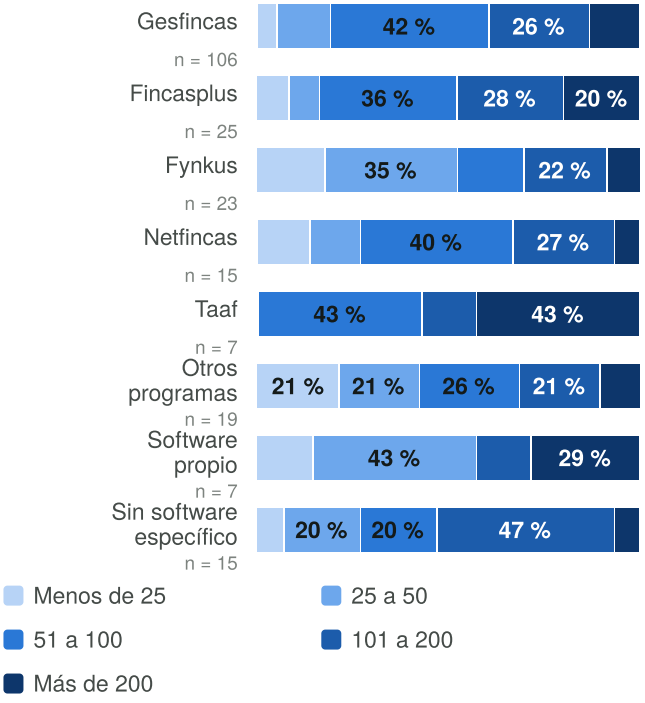
GRÁFICA 3.4 Tamaño del equipo según programa

Reparto de los usuarios de cada programa



GRÁFICA 3.5 Cartera de comunidades según programa

Reparto de los usuarios de cada programa

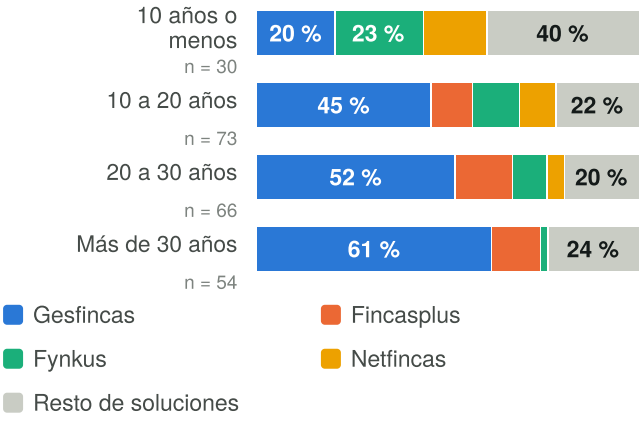


Qué programa se usa en cada tipo de despacho

La vista inversa: dentro de cada tramo, qué cuota tiene cada programa. Gesfincas domina en todos los tramos salvo en los despachos de 10 años o menos, donde Fynkus le supera (7 frente a 6 despachos) y el resto de soluciones pesa más. Al crecer la cartera, el mercado se concentra: en el tramo de 51 a 100 comunidades Gesfincas alcanza el 59 %. En las carteras más grandes y en los equipos de 11 a 20 personas vuelve a crecer el peso del resto de soluciones, incluidas las combinaciones de varios programas.

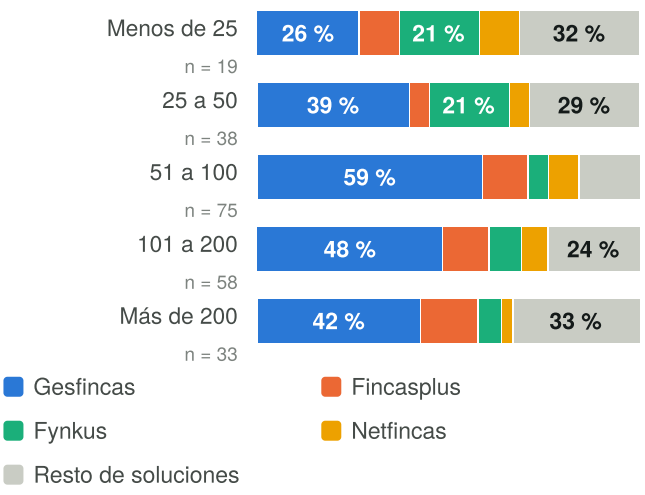
GRÁFICA 3.6 Cuota de cada programa según antigüedad

Dentro de cada tramo de años de actividad



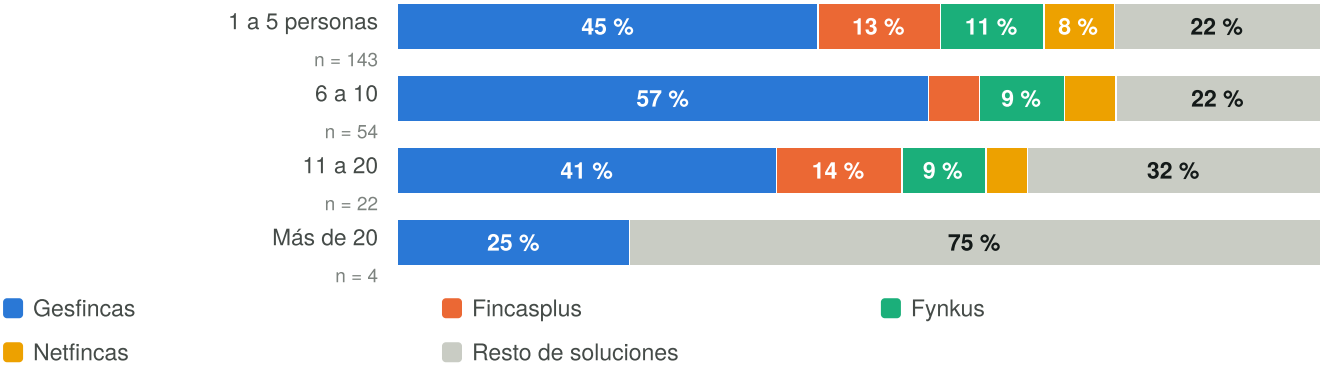
GRÁFICA 3.7 Cuota de cada programa según cartera

Dentro de cada tramo de comunidades gestionadas



GRÁFICA 3.8 Cuota de cada programa según tamaño del equipo

Dentro de cada tramo de personas; el tramo de más de 20 tiene n = 4



Cómo se usa cada programa

El programa condiciona parte de la operativa. El CRM aparece sobre todo entre usuarios de Gesfincas (48 %, frente al 12 % en Fincasplus). La copia diaria baja al 43 % en Fynkus, coherente con un servicio en la nube donde el respaldo lo hace el proveedor. Los usuarios de Fincasplus son los que más herramientas de IA declaran (56 %) y los más dispuestos a invertir

(8,8 sobre 10). Netfincas destaca en web corporativa pero su disposición a invertir es la más baja (6,5). Los despachos sin software específico son los que más se plantean cambiar (47 %), junto con los de software propio (43 %).

GRÁFICA 3.9 Prácticas declaradas por los usuarios de cada programa

Porcentaje de despachos de cada programa. Taaf, software propio y sin software tienen pocos casos

	Portal o app	Plataforma de coordinación	Herramientas de IA	CRM	Copia diaria	Protocolo de recuperación	Problemas técnicos	Considera cambiar
Gesfincas n=106	55 %	54 %	44 %	48 %	82 %	48 %	29 %	25 %
Fincasplus n=25	64 %	56 %	56 %	12 %	80 %	56 %	36 %	20 %
Fynkus n=23	39 %	48 %	39 %	22 %	44 %	35 %	4 %	30 %
Netfincas n=15	60 %	60 %	27 %	20 %	60 %	40 %	13 %	27 %
Taaf n=7	57 %	71 %	71 %	43 %	100 %	71 %	71 %	57 %
Otros programas n=19	32 %	58 %	16 %	11 %	84 %	68 %	11 %	32 %
Software propio n=7	57 %	71 %	14 %	0 %	43 %	57 %	14 %	43 %
Sin software específico n=15	47 %	60 %	7 %	13 %	47 %	40 %	13 %	47 %

GRÁFICA 3.10 Valoraciones y perfil medio por programa

Medias; el color compara dentro de cada columna. Comunidades por persona es una aproximación con los puntos medios de los tramos

	Soporte (1-10)	Interés (1-5)	Inversión (1-10)	Servicios adicionales (media)	Comunidades por persona (aprox.)
Gesfincas n=106	6,87	4,34	8,31	1,01	21,8
Fincasplus n=25	7,55	4,36	8,84	1,04	28,7
Fynkus n=23	8,5	4,27	8,39	0,65	15,5
Netfincas n=15	8,29	4,22	6,53	1,27	21,5
Taaf n=7	5,67	4,57	8,67	2,57	17,4
Otros programas n=19	7	3,74	7,37	1,21	17,5
Software propio n=7	8	3,64	7,29	0,71	27,4
Sin software específico n=15	5,86	3,91	7,42	0,67	20,1

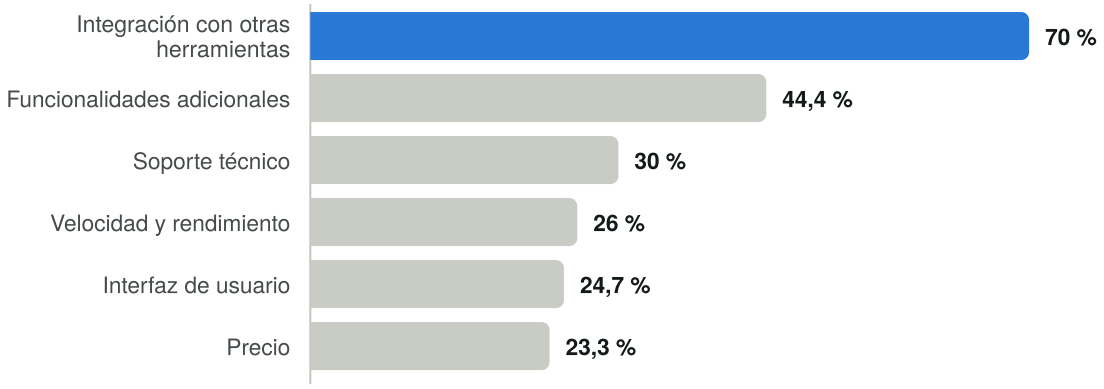
Las tablas se leen por columnas: el color compara los programas dentro de cada indicador. "Comunidades por persona" es una aproximación calculada con los puntos medios de los tramos de cartera y de equipo.

Mejoras, soporte e intención de cambio

La pregunta sobre qué debería mejorar admitía varias respuestas y una destaca con mucha diferencia: la integración con otras herramientas, señalada por el 70 % de los despachos. El despacho ya no evalúa solo lo que hace el programa, sino cómo encaja con el correo, la ofimática, los portales y la automatización. El precio pesa más entre usuarios de Fynkus (35 %) y el soporte técnico entre usuarios de Gesfincas (39 %).

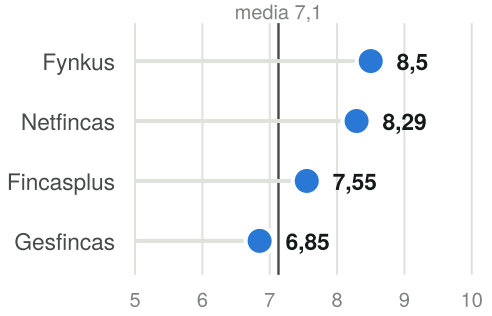
GRÁFICA 3.11 Aspectos del software que deberían mejorar

Porcentaje de despachos que marca cada opción; respuesta múltiple



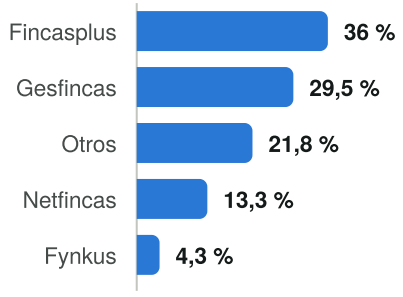
GRÁFICA 3.12 Valoración del soporte técnico

Media sobre 10 entre quienes puntúan (159 despachos); media general 7,1



GRÁFICA 3.13 Problemas técnicos frecuentes

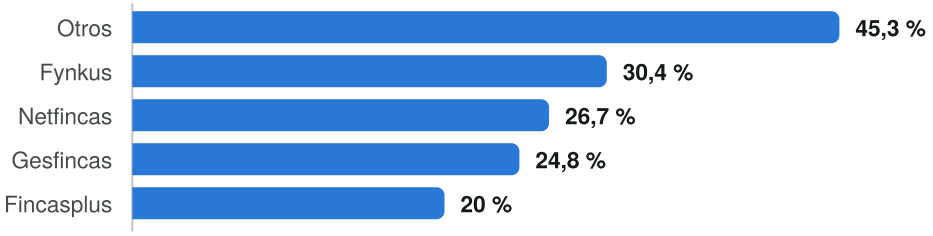
Porcentaje de usuarios de cada software que los declara; media 24,7 %



El 29,6 % de los despachos (66) ha cambiado o considerado cambiar de software en los últimos doce meses. Quienes lo han considerado puntúan peor el soporte (6,6 frente a 7,3), pero el fallo técnico no lo explica todo: solo 18 despachos suman problemas frecuentes e intención de cambio, e incluso con un soporte valorado en 8 o más hay 17 casos que se plantean el cambio.

GRÁFICA 3.14 Han cambiado o considerado cambiar de software en 12 meses

Porcentaje de usuarios de cada software; media 29,6 % (66 despachos)



LECTURA

El mercado tiene estándares de facto muy dominantes, pero la exigencia de integración y la intención de cambio (uno de cada cuatro usuarios de Gesfincas, casi uno de cada dos entre los despachos sin software específico) indican que la posición de cada proveedor depende cada vez más de cómo se conecta con el resto de herramientas del despacho.

04 Presencia digital y relación con clientes

El 78,5 % declara alguna presencia digital, pero conviene distinguir el escaparate (web corporativa) de la capa operativa (portales para clientes o comunidades y apps), que es la que cambia la relación con propietarios y juntas.

53,8 %
tienen presencia operativa: portal para clientes o comunidades, o app

24,2 %
se quedan en la web corporativa, sin capa operativa

80 %
de quienes tienen portal dependen del que ofrece su programa

GRÁFICA 4.1 Cuatro situaciones frente a la presencia digital

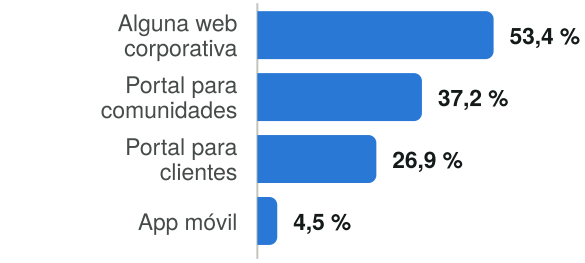
Despachos, n = 223 (un caso residual no clasificable)



Presencia operativa y web corporativa	64 · 28,7 %
Presencia operativa sin web corporativa	56 · 25,1 %
Solo web corporativa	54 · 24,2 %
Sin presencia digital	48 · 21,5 %

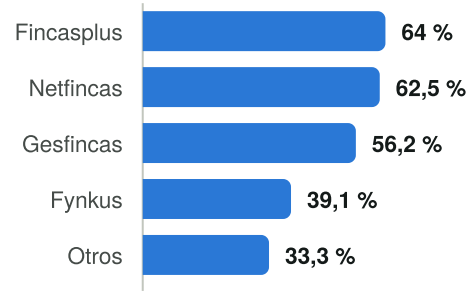
GRÁFICA 4.2 Tipos de presencia digital

Porcentaje de despachos que marca cada opción



GRÁFICA 4.3 Presencia operativa según software

Porcentaje de usuarios con portal o app



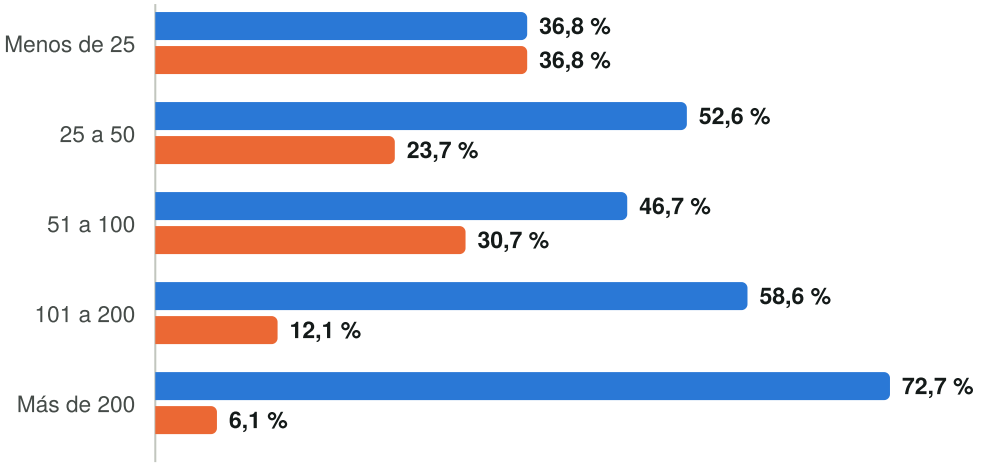
Depende del proveedor del software

De los 120 despachos con presencia operativa, 96 (el 80 %) usan algún portal o app "de mi programa" y solo 37 (el 31 %) declaran algún componente propio; 16 combinan ambos. La capa digital de relación con clientes está, en gran medida, externalizada al proveedor del software, y por eso la presencia operativa es mayor entre los usuarios de los programas principales (Fincasplus 64 %, Netfincas 63 %, Gesfincas 56 %) que en la periferia (33 %).

La ausencia de presencia digital baja al crecer el equipo (del 27 % en equipos de 1 a 5 personas al 9 % en equipos de 11 a 20) y, sobre todo, al crecer la cartera.

GRÁFICA 4.4 Presencia digital según la cartera

Porcentaje dentro de cada tramo de comunidades



Presencia operativa (portal o app) Sin presencia digital

LECTURA

En carteras de más de 200 comunidades, el 54,5 % declara portal para clientes, frente al 17 a 29 % habitual en tramos medios. A partir de cierto volumen, la capa cliente deja de ser opcional y pasa a ser una herramienta para descargar trabajo y ordenar el canal.

05 Comunicación interna

Más de la mitad de los despachos marca "mandamos un mail o llamamos" como base de su coordinación interna. Eso no excluye las plataformas: la mayoría combina dos canales.

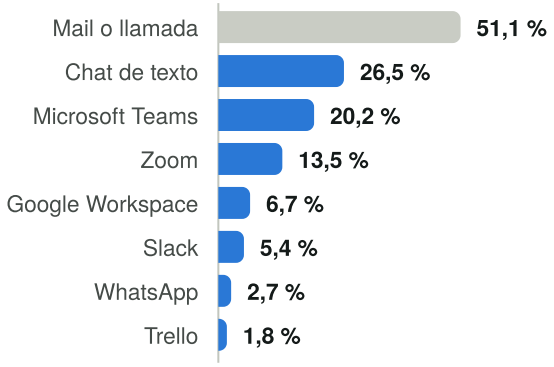
51%
se coordinan por mail o llamada; el 38 % solo así

20%
usan Microsoft Teams; el 26 %, chat de texto

2
canales de media por despacho; casi la mitad marca dos

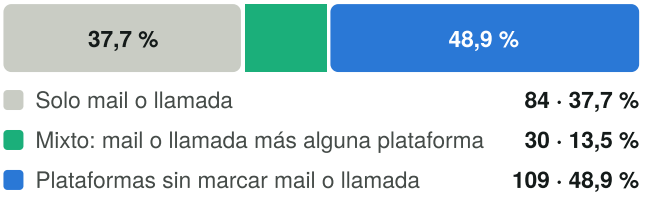
GRÁFICA 5.1 Canales y plataformas de coordinación interna

Porcentaje de despachos que marca cada opción; respuesta múltiple



GRÁFICA 5.2 Modelo de coordinación interna

Despachos, n = 223



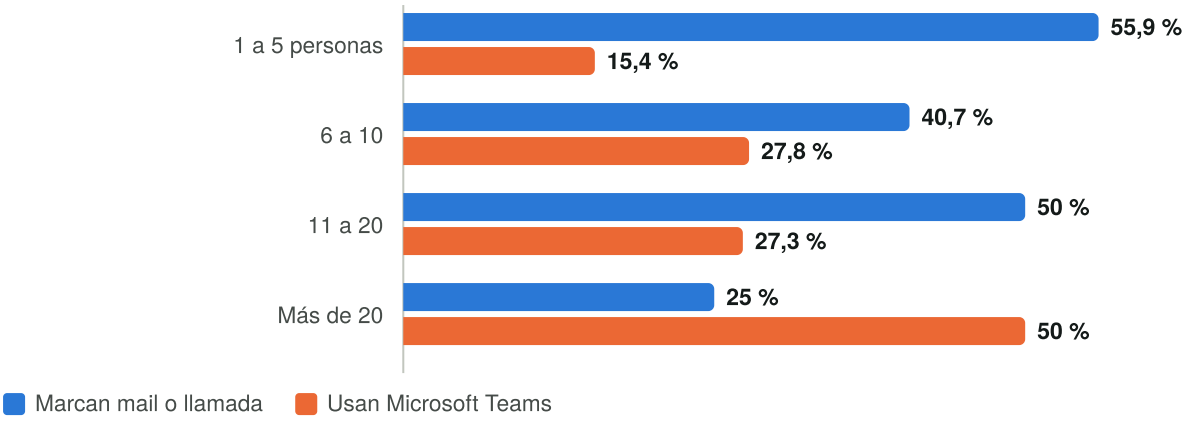
El tamaño del equipo marca la diferencia. Teams pasa del 15 % en equipos de 1 a 5 personas al 28 % en equipos de 6 a 20, y el indicador de plataformas colaborativas (Teams, Slack, Trello, Workspace) crece del 26 % al 45 %. En carteras de más de 200 comunidades el chat de texto llega al 51,5 % y solo el 12 % se coordina sin ninguna plataforma.

LECTURA

Coexisten tres modelos: coordinación por correo y llamada (muy presente y, en una parte del sector, exclusiva), coordinación por mensajería y coordinación con suites. No hay un modelo dominante, y esa heterogeneidad explica parte de la demanda de integración del apartado anterior.

GRÁFICA 5.3 Coordinación según el tamaño del equipo

Porcentaje dentro de cada tramo; el tramo de más de 20 personas tiene n = 4



06 Seguridad de la información

Hacer copias es casi universal. Tener un plan para recuperarse, no. Esa es la brecha que separa las medidas de base de la continuidad del negocio.

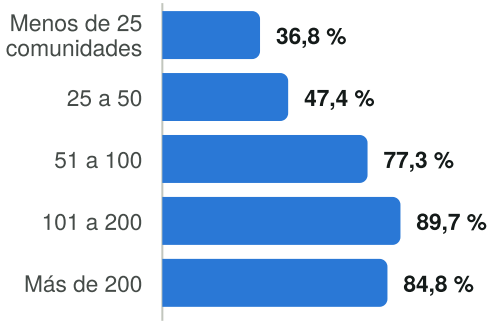
96,9 %
realizan copias periódicas; el 75,5 % de ellos, a diario

49,3 %
declaran un protocolo de recuperación ante desastres

26,5 %
han sufrido una brecha o pérdida de datos; otro 17 % "no que yo sepa"

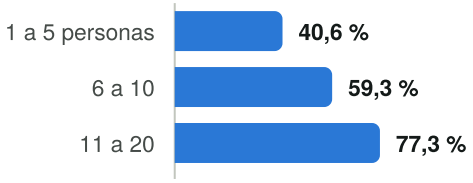
GRÁFICA 6.1 **Copia de seguridad diaria según la cartera**

Porcentaje de despachos de cada tramo con copia diaria



GRÁFICA 6.2 **Protocolo de recuperación según el tamaño**

Porcentaje de despachos de cada tramo que declara tenerlo; media 49,3 %



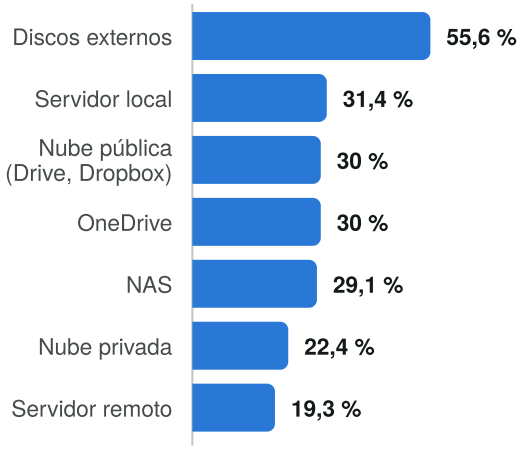
La frecuencia de las copias y la existencia de protocolo crecen con la escala. A partir de 50 comunidades la copia diaria pasa de minoritaria a dominante, y el protocolo de recuperación va del 41 % en equipos de 1 a 5 personas al 77 % en equipos de 11 a 20. El 85 % de los despachos declara preocupación por la seguridad y el 94 % medidas técnicas como antivirus o firewall; el paquete completo (copias periódicas, medidas técnicas y protocolo) lo cumple el 48,9 %.

Dónde se guardan las copias

Cada despacho que hace copias menciona 2,3 ubicaciones de media. Predominan los soportes locales (discos externos, servidor, NAS) y aproximadamente la mitad incorpora alguna capa de nube; el 39,5 % combina local y nube.

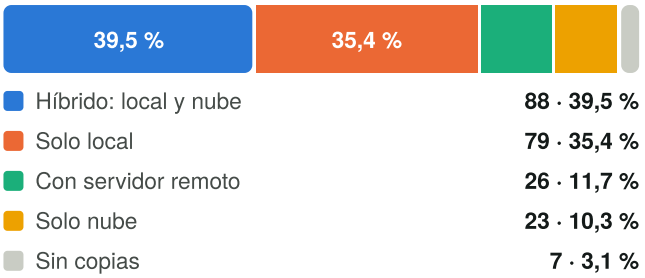
GRÁFICA 6.3 Soportes utilizados para las copias

Porcentaje de despachos que menciona cada soporte; respuesta múltiple



GRÁFICA 6.4 Patrón de almacenamiento

Despachos, n = 223

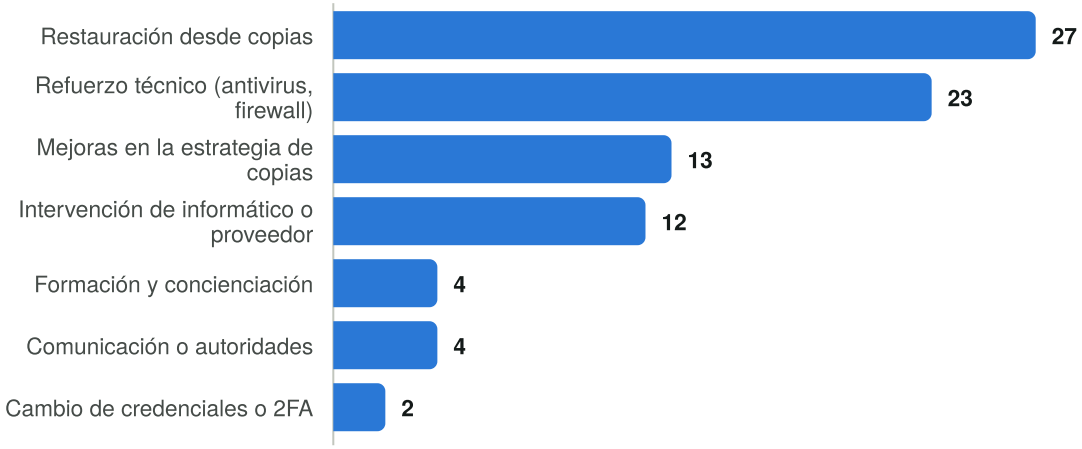


Qué pasa después de un incidente

Entre los 59 despachos que declaran un incidente, la reacción dominante es doble: recuperar desde copias y reforzar la parte técnica, con un peso significativo de la asistencia externa. Los incidentes crecen con la cartera (del 8 % en despachos de 25 a 50 comunidades al 38 % en el tramo de 101 a 200), aunque también puede crecer la capacidad de detectarlos.

GRÁFICA 6.5 Medidas adoptadas tras un incidente

Despachos que las mencionan, sobre 59 con incidente; categorías no excluyentes



LECTURA

El incidente actúa como catalizador: el 61 % de quienes lo han sufrido tiene protocolo de recuperación, frente al 47 % de quienes no. El sector hace copias, pero aproximadamente la mitad no declara un esquema formal para volver a estar operativo.

07 Correo electrónico

El dominio propio es el estándar (83,4 %, o 89,4 % si se excluyen las respuestas inconsistentes). Lo que se fragmenta es quién presta el servicio.

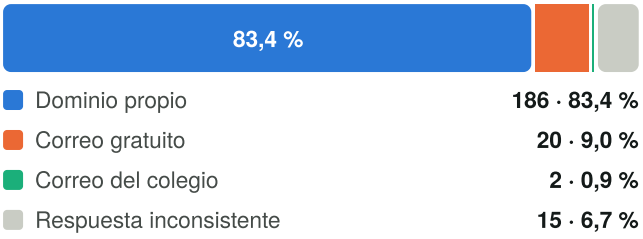
83,4 %
usan correo con dominio propio

28,3 %
lo tienen en una suite profesional (Microsoft 365 o Google Workspace)

22 %
no informan del proveedor o dan respuestas inconsistentes

GRÁFICA 7.1 Tipo de correo utilizado

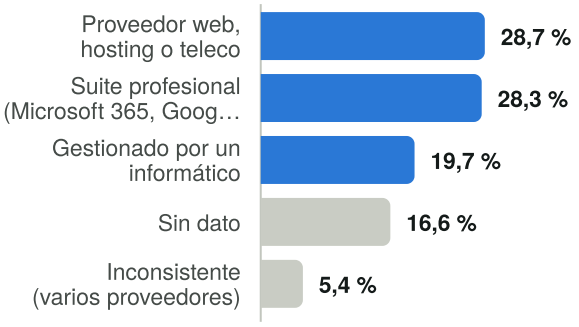
Despachos, n = 223



Dominio propio	186 · 83,4 %
Correo gratuito	20 · 9,0 %
Correo del colegio	2 · 0,9 %
Respuesta inconsistente	15 · 6,7 %

GRÁFICA 7.2 Quién presta el servicio de correo

Modelo de provisión sobre 223 despachos



Al crecer el equipo, aumenta el peso de las suites profesionales y de la gestión delegada en un informático. En equipos de 11 a 20 personas la suite profesional llega al 45,5 % y el informático al 36,4 %; en equipos de 6 a 10, la opción más frecuente es el proveedor de la web (42,6 %). En carteras de más de 200 comunidades la suite alcanza el 33 % y el informático el 30 %.

Los 20 despachos que usan correo gratuito no informan del proveedor: la pregunta se interpretó como "quién gestiona mi correo corporativo". Por eso el bloque "sin dato" se concentra en los despachos más pequeños.

LECTURA

El correo se gestiona tanto como infraestructura estratégica (suite) como servicio incluido o delegado (hosting, informático), según el perfil del despacho. El bloque de respuestas sin dato o inconsistentes no es residual e introduce incertidumbre en cualquier lectura fina.

08 Formación tecnológica

Seis de cada diez despachos han recibido formación relacionada con tecnología aplicada al despacho. El otro 40 % es un perfil demasiado grande para tratarlo como residual.

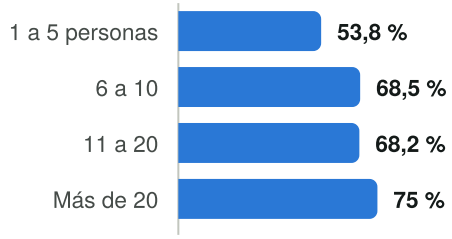
59,2%
han recibido formación tecnológica

78,8%
en despachos con más de 200 comunidades

+22
puntos más de protocolo de recuperación entre quienes tienen formación

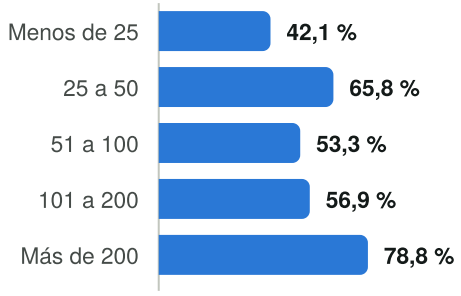
GRÁFICA 8.1 Han recibido formación tecnológica, según tamaño

Porcentaje dentro de cada tramo; media 59,2 %



GRÁFICA 8.2 Han recibido formación tecnológica, según cartera

Porcentaje dentro de cada tramo de comunidades

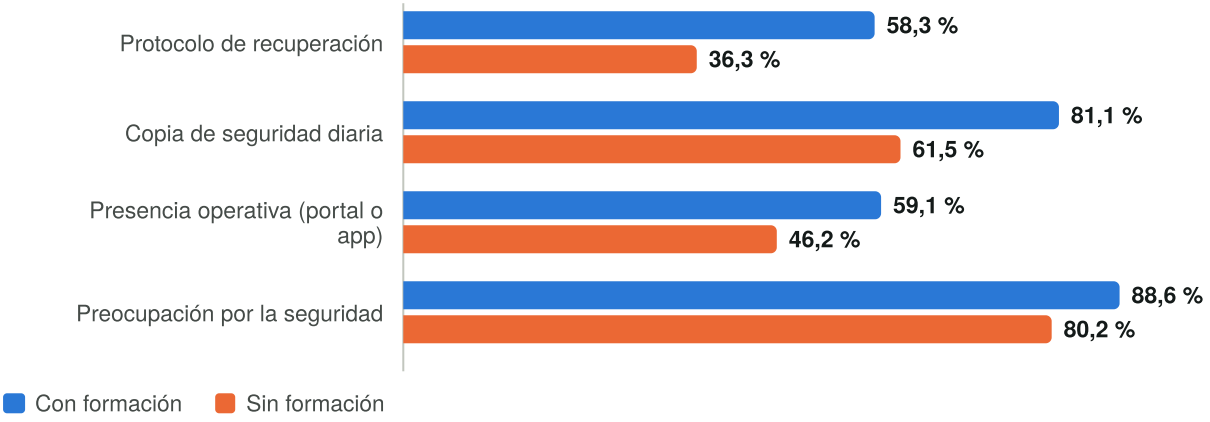


Formación y prácticas tecnológicas van juntas

No es una relación causal (puede mediar el tamaño o la cartera), pero es la asociación más consistente del informe: quienes declaran formación tienen con mucha más frecuencia protocolo de recuperación (58 % frente a 36 %) y copia diaria (81 % frente a 62 %). El patrón se mantiene dentro de cada tramo de tamaño, aunque con diferencias menores: en equipos de 1 a 5 personas, la presencia operativa es del 56 % con formación y del 41 % sin ella.

GRÁFICA 8.3 Prácticas tecnológicas con y sin formación

Porcentaje de despachos de cada grupo; con formación n = 132, sin formación n = 91



09 Tendencias e inversión

La automatización de procesos está prácticamente en techo: el 82,5 % le da la máxima puntuación. La IA domina cuando se pregunta en abstracto por tecnologías emergentes, y la ciberseguridad aparece como segunda gran preocupación.

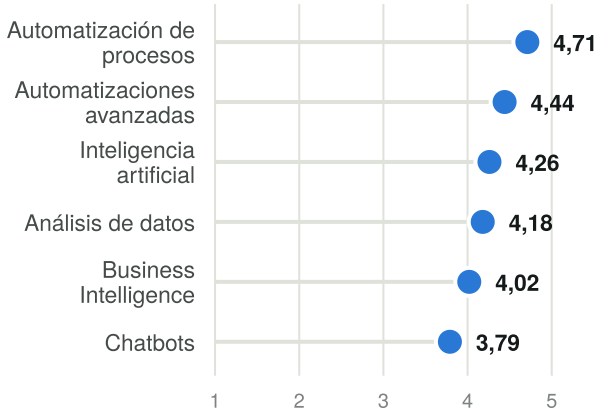
4,7/5
interés medio en automatización de procesos

83%
mencionan la IA como tecnología emergente de interés

8,1/10
disposición media a invertir; el 70 % marca 8 o más

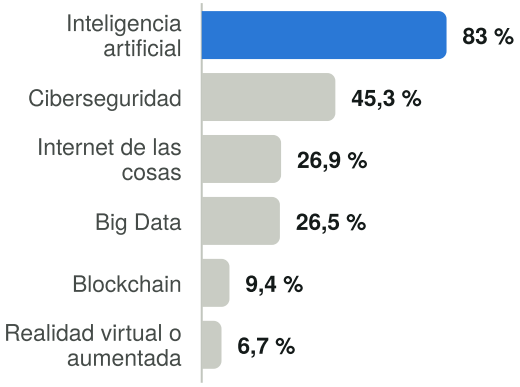
GRÁFICA 9.1 **Interés en implantar capacidades tecnológicas**

Media sobre 5; 221 respuestas válidas



GRÁFICA 9.2 **Tecnologías emergentes que más interesan**

Porcentaje de despachos que las menciona; respuesta múltiple



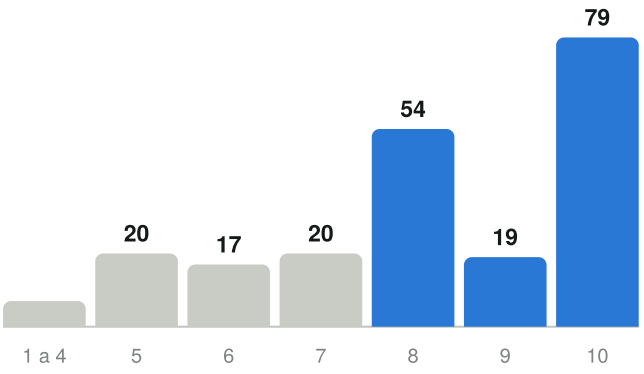
Los seis ítems de interés presentan valores altos. La automatización de procesos es la prioridad más transversal y menos discutida; los chatbots son el ítem con menor media y más dispersión: interesan, pero polarizan. Cuando se pregunta en abstracto, IA y ciberseguridad concentran las menciones; blockchain y realidad virtual o aumentada quedan en un plano claramente minoritario.

Disposición a invertir

Con una media de 8,1 sobre 10 y un 70 % de respuestas entre 8 y 10, la inversión no se describe como un "quizá". La predisposición crece con la escala: en carteras pequeñas está más dividida (47 % marca 8 o más) y en despachos de 11 a 20 personas el 100 % marca 8 o más. La encuesta no informa del importe, el calendario ni el tipo de inversión.

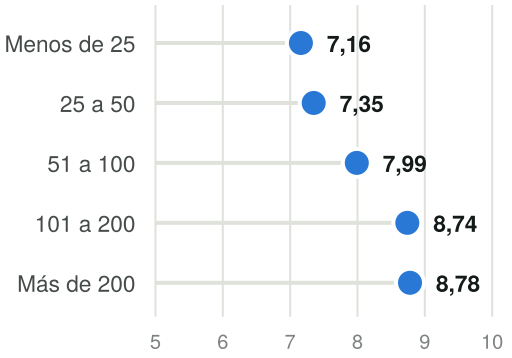
GRÁFICA 9.3 Disposición a invertir en tecnología

Despachos por puntuación sobre 10; 216 respuestas, media 8,1



GRÁFICA 9.4 Disposición a invertir según la cartera

Media sobre 10 por tramo de comunidades



LECTURA

Interés e inversión se mueven juntos: quienes más dispuestos están a invertir puntúan más alto todas las capacidades (IA: 3,3 en inversión baja, 4,2 en media, 4,8 en alta). El despacho que invierte no busca una herramienta, busca capacidad tecnológica acumulativa.

10

Un sector en transición, con tres tensiones

Los datos describen un sector tecnológicamente activo, pero atravesado por tres tensiones estructurales que explican buena parte de las demandas de integración y automatización.

Núcleo concentrado, ecosistema fragmentado

El software está muy concentrado; el correo, la comunicación interna y las herramientas satélite se reparten en modelos heterogéneos.

76 % en las 4 soluciones principales

70 % piden mejor integración

Escaparate frente a operativa

Tener web es frecuente; tener portales o app lo es algo más, y en 4 de cada 5 casos esa capa depende del programa de gestión.

53,4 % web corporativa

53,8 % presencia operativa

Copias sí, continuidad a medias

Las medidas básicas están extendidas; el protocolo de recuperación solo llega a la mitad, en un sector donde los incidentes no son excepcionales.

96,9 % hacen copias periódicas

49,3 % tienen protocolo de recuperación

Qué dibujan los datos

El sector que aparece en la muestra es pequeño en estructura pero no en carga de trabajo: el 64 % de los despachos tiene cinco personas o menos y el 74 % gestiona más de 50 comunidades. Para una parte sustancial, la tecnología actúa como infraestructura de escala, no como complemento. La antigüedad es alta y no equivale a tamaño, lo que refuerza la coexistencia de modelos de crecimiento distintos.

El software está muy concentrado, pero el despacho ya no evalúa solo el programa, evalúa su capacidad de encajar en un ecosistema: la integración con otras herramientas es la mejora más pedida, muy por encima de interfaz, precio o rendimiento. Cada programa tiene detrás un perfil de despacho reconocible por antigüedad, tamaño y cartera, y también por su forma de trabajar.

La presencia digital está extendida, pero su profundidad es desigual y depende del proveedor. La coordinación interna no está estandarizada. En seguridad, las copias son casi universales y la continuidad formalizada no: uno de cada dos despachos no declara protocolo de recuperación, en un contexto donde uno de cada cuatro ha sufrido un incidente. La formación aparece asociada de forma consistente a mejores prácticas de continuidad, y la disposición a invertir es alta y crece con la escala.

Este trabajo no pretende prescribir soluciones ni evaluar cumplimiento. Su valor está en describir con datos dónde se concentran las prácticas, dónde se abren las brechas y qué tecnologías percibe como prioritarias el propio sector. El siguiente paso natural sería repetir la encuesta para incorporar la dimensión temporal y trabajar con un muestreo más controlado.