

Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos

Evaluación de proveedores de software y productos

INFORME SOBRE
PROVEEDORES
DE SOFTWARE

***ISG** Research

Con licencia de:





Conclusiones clave

La gestión de identidades y accesos ha evolucionado desde una gestión centrada en directorios hasta convertirse en una capa estratégica de control de seguridad para gestionar el acceso en entornos de nube, híbridos y ecosistemas de socios. Las empresas recurren cada vez más a la gestión de identidades y accesos (IAM) para gestionar los ciclos de vida de las identidades, aplicar el principio de privilegio mínimo y habilitar modelos de seguridad de confianza cero. La inteligencia artificial, la autenticación adaptativa y la automatización están fortaleciendo la capacidad de la IAM para reducir los riesgos relacionados con la identidad, al tiempo que mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Resumen de los proveedores de software

La ISG Buyers Guide™ para plataformas de gestión de identidades y accesos evalúa a 31 proveedores de software que ofrecen productos compatibles con la gestión del ciclo de vida de las identidades, la autenticación, la autorización y la gobernanza de accesos. El estudio clasificó a los tres principales líderes generales como Microsoft, AWS y Oracle. Los proveedores se clasificaron utilizando el rendimiento ponderado en Experiencia con el producto y Experiencia del cliente para su ubicación en el cuadrante de ISG. AWS, CyberArk, Google Cloud, IBM, Keeper Security, ManageEngine, Microsoft, Okta, One Identity, Oracle, SailPoint, SAP y SecureAuth recibieron la calificación de Ejemplar, mientras que BeyondTrust, Delinea y Ping Identity obtuvieron la calificación de Innovadora. Broadcom, JumpCloud, OpenText y Thales recibieron la calificación de Fiabilidad, mientras que Andromeda Security, Apono, Beyond Identity, Entrust, Eviden, Fortinet, Jisc, Keycloak, ObservelD, RSA y Twine Security obtuvieron la calificación de Meritoria.

Perspectivas de experiencia con el producto

La Experiencia con el producto, que representa el 80 % de la evaluación, se centra en Capacidad (50 %) y Plataforma (30 %), incluyendo la adaptabilidad, la facilidad de gestión, la confiabilidad y usabilidad. Microsoft, AWS y Okta obtuvieron los mejores resultados como Líderes en esta categoría gracias a sus capacidades de gestión de accesos, autenticación, gobernanza e integración. Los líderes demostraron capacidades de plataforma de nivel empresarial en entornos operativos distribuidos, en la nube e híbridos.

Valor de la experiencia del cliente

La experiencia del cliente, que representa el 20 % de la evaluación, se centra en la validación y el TCO/ROI. Microsoft, IBM y Oracle fueron los líderes en esta categoría, mostrando un firme compromiso con los clientes y una clara dedicación a sus necesidades. Los proveedores con un rendimiento inferior a menudo carecían de información suficiente para demostrar el éxito de los clientes, expresar su compromiso con la experiencia del cliente o comunicar un valor cuantificable a través del TCO/ROI.



Recomendaciones estratégicas

Las empresas deben evaluar las plataformas IAM en función de su capacidad para proporcionar una gestión unificada del ciclo de vida de las identidades, una autenticación sólida y una gobernanza del acceso consistente en entornos distribuidos. La evaluación debe dar prioridad a los controles de acceso adaptativos, la autenticación multifactorial, la integración de API y conectores, la auditabilidad y la escalabilidad. Las organizaciones también deberían evaluar el análisis de riesgos basado en la inteligencia artificial y la automatización del ciclo de vida, que mejoran la seguridad y la eficiencia operativa al tiempo que respaldan los principios de confianza cero.



Plataformas de gestión de identidades y accesos

La gestión de identidades y accesos sigue siendo fundamental para la ciberseguridad empresarial a medida que las operaciones digitales se expanden a través de ecosistemas en la nube, híbridos y de socios. Los responsables de seguridad deben controlar el acceso a los sistemas sensibles, al tiempo que mantienen la eficiencia operativa y la productividad de los usuarios. ISG Research afirma que para 2028, más del 70 % de las empresas dará prioridad a las plataformas de IAM como punto de control principal para reducir el riesgo de ataques basados en la identidad y mejorar los resultados en materia de cumplimiento.

ISG Research define la gestión de identidades y accesos (IAM) como un marco de políticas, procesos y software que garantiza que las personas y los sistemas dispongan del acceso adecuado a los recursos de la empresa en el momento oportuno. La IAM regula la gestión del ciclo de vida de las identidades, la autenticación y la autorización en todos los entornos, al tiempo que aplica los principios del privilegio mínimo.

La IAM abarca capacidades como el aprovisionamiento y el desaprovisionamiento de usuarios, el inicio de sesión único, la autenticación multifactorial y el control de acceso basado en roles. Asimismo, se integra con sistemas de seguridad más amplios para proporcionar visibilidad sobre la actividad de acceso y dar respuesta a los requisitos de auditoría y cumplimiento normativo en una población diversa de empleados, contratistas y usuarios externos.

Esta categoría surgió como una función centrada en los directorios dedicada a la gestión de cuentas de usuario dentro de los sistemas locales. Los primeros programas enfatizaban la autenticación y el control de acceso básico vinculado a los directorios empresariales con una integración limitada entre aplicaciones y entornos.

La IAM ha evolucionado hasta convertirse en una disciplina de seguridad centrada en la identidad y que prioriza la nube. Las plataformas actuales de IAM admiten arquitecturas distribuidas, integración basada en interfaces de programación de aplicaciones (API) y federación de identidades en entornos híbridos y de software como servicio (SaaS). El cambio hacia modelos de seguridad de confianza cero ha elevado a la IAM desde una función administrativa a una capa de control estratégico que evalúa continuamente la identidad, el contexto y el riesgo antes de otorgar acceso.

Ciberseguridad

Reafirmación del mercado

Para el año 2028, más del 70 % de las empresas dará prioridad a las plataformas de gestión de identidades y accesos (IAM) como punto de control principal para reducir el riesgo de ataques basados en identidades y mejorar los resultados en materia de cumplimiento normativo.

Jeff Orr
Director de investigación e investigación tecnológica



ISG Research



La aparición de la gestión de identidades no humanas (NHI) amplía estos principios más allá de los usuarios humanos a aplicaciones, servicios, cargas de trabajo, dispositivos y agentes de IA cada vez más autónomos. La NHI es complementaria a la IAM, ya que aplica la gobernanza de identidades y el control de acceso a identidades que operan sin interacción humana directa, al tiempo que aborda sus requisitos específicos en materia de descubrimiento, propiedad, gestión de credenciales y automatización del ciclo de vida.

Las empresas necesitan enfoques de IAM que reduzcan la exposición a las amenazas basadas en la identidad, al tiempo que permiten un acceso fluido a los usuarios en todos los entornos. Esto incluye la capacidad de gestionar identidades a gran escala, aplicar políticas de acceso consistentes y mantener la visibilidad de la actividad de los usuarios sin introducir fricciones operacionales.

Los líderes de seguridad y TI también necesitan capacidades de IAM que se ajusten a los requisitos regulatorios y apoyen la preparación para las auditorías. A medida que las



A medida que las organizaciones amplían sus ecosistemas, las identidades de personas que no son empleados y las identidades no humanas deben gestionarse con el mismo rigor que los usuarios que forman parte de la fuerza laboral teniendo en cuenta, al mismo tiempo, los requisitos específicos de escala, velocidad y ciclo de vida del acceso impulsado por máquinas.

organizaciones amplían sus ecosistemas, las identidades de personas que no son empleados y las identidades no humanas deben gestionarse con el mismo rigor que los usuarios que forman parte de la fuerza laboral teniendo en cuenta, al mismo tiempo, los requisitos específicos de escala, velocidad y ciclo de vida del acceso impulsado por máquinas.

Un software de IAM eficaz debe ofrecer una gestión unificada del ciclo de vida de las identidades mediante una autenticación sólida y controles de acceso adaptativos. Esto incluye la habilitación de inicio de sesión único, autenticación multifactorial y autorización basada en políticas que incorpore el comportamiento del usuario y señales contextuales. La integración a través de API y conectores preconfigurados es esencial para garantizar una aplicación coherente en todas las aplicaciones y la infraestructura.

Las plataformas IAM exitosas también ofrecen sólidas capacidades de auditoría, generación de informes y gobernanza para respaldar el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos. La usabilidad sigue siendo un requisito clave, ya que las funciones de autoservicio y los flujos de trabajo optimizados reducen la carga administrativa al tiempo que mejoran la experiencia del usuario. La capacidad de operar en entornos híbridos y multinube sin fragmentación es ahora una expectativa básica.



La inteligencia artificial está mejorando las operaciones de IAM mediante el análisis automatizado del comportamiento de los usuarios, los patrones de acceso y las señales de riesgo. Los modelos de aprendizaje automático permiten una autenticación adaptativa al evaluar factores contextuales como ubicación, dispositivo y actividad para ajustar dinámicamente las decisiones de acceso. La automatización impulsada por la inteligencia artificial agiliza los procesos de aprovisionamiento y desaprovisionamiento, reduciendo el esfuerzo manual y minimizando los errores. Los equipos de seguridad se benefician de una detección más rápida de actividades de acceso anómalas y de una aplicación más precisa de las políticas, lo que refuerza la protección al tiempo que mejora la eficiencia operativa.

La IAM se distingue de categorías adyacentes, como la seguridad de endpoints y la detección de amenazas, porque se centra en la identidad como plano de control principal para el acceso en lugar de los controles que operan en otras capas de la pila de seguridad. La IAM permite a las organizaciones establecer una gobernanza de identidades consistente, aplicar políticas de acceso y gestionar la autenticación en entornos cada vez más distribuidos.

Las empresas deben dar prioridad a las plataformas de IAM que se ajusten a los principios de confianza cero, se integren con los ecosistemas de seguridad existentes y ofrezcan mejoras cuantificables en el control de acceso y la eficiencia operativa. Evaluar las capacidades de los proveedores en materia de escalabilidad, usabilidad y gobernanza ayudará a las organizaciones a reducir el riesgo y a dar respuesta a los requisitos cambiantes de los negocios digitales.

La ISG Buyers Guide™ de 2026 para plataformas de gestión de identidades y accesos evalúa a los proveedores de software en áreas clave de capacidad, entre las que se incluyen la gestión y gobernanza de accesos, el uso de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, la integración de API y conectores de aplicaciones, la auditoría y la generación de informes, la verificación de identidades, la autenticación multifactorial, el control de acceso basado en roles, la funcionalidad de autoservicio, el aprovisionamiento de usuarios y la migración a entornos de servicios gestionados. Este estudio ha evaluado a los siguientes proveedores de software: Andromeda Security, Apono, AWS, Beyond Identity, BeyondTrust, Broadcom, CyberArk, Delinea, Entrust, Eviden, Fortinet, Google Cloud, IBM, JumpCloud, Keeper Security, Keycloak, ManageEngine, Microsoft, Okta, One Identity, OpenAthens, OpenText, Oracle, Ping Identity, RSA, SailPoint Technologies, SAP, SecureAuth, Thales y Twine Security.



Hallazgos

Los proveedores de software y los productos evaluados en este estudio ofrecen experiencias con el producto y de clientes, pero no todas las funciones tienen el mismo valor para todas las empresas ni son necesarias para apoyar los procesos empresariales y los casos de uso pertinentes. Además, disponer de demasiadas capacidades en un producto puede suponer un factor negativo para una empresa si ello conlleva una complejidad innecesaria. No obstante, es posible que considere que un conjunto más completo de capacidades es importante y se ajusta a los requisitos de su empresa.

Una relación eficaz con el proveedor de software es fundamental para el éxito de cualquier inversión. La experiencia general del cliente y de todo el ciclo de vida de la relación desempeñan un rol clave a la hora de garantizar la satisfacción y el éxito a largo plazo. Los proveedores que cuentan con un liderazgo dedicado al cliente, como los directores de atención al cliente (CCO), suelen invertir más en estas relaciones y dar prioridad a los resultados para el cliente en consonancia con las expectativas de costo total de propiedad (TCO) y retorno de la inversión (ROI). Es igualmente importante que este compromiso con el éxito del cliente sea evidente en todo el sitio web del proveedor, el proceso de compra y el recorrido del cliente.



Puntuación general de los proveedores de software en todas las categorías

El estudio sitúa a Microsoft a la cabeza de la lista, seguida de AWS y Oracle. Los proveedores que se sitúan entre los tres primeros de una categoría obtienen la designación de Líder. Microsoft lo ha conseguido en cinco categorías; AWS en tres; Okta y Oracle en dos; e IBM, Ping Identity y SecureAuth en una categoría.

El gráfico de cuadrantes que figura a continuación presenta las puntuaciones correspondientes a la Experiencia con el producto y Experiencia del cliente en los ejes "x" e "y". Aquellos proveedores cuya Experiencia con el producto presenta un rendimiento ponderado superior a la mediana en el eje, de forma agregada en dos categorías de productos, se sitúan más a la derecha. El rendimiento y la ponderación de la categoría Experiencia del cliente determinan la posición en el eje vertical. En resumen, los proveedores de software que se sitúan más cerca de la esquina superior derecha de este gráfico obtuvieron mejores resultados que aquellos más cercanos a la esquina inferior izquierda.

Plataformas IAM

General

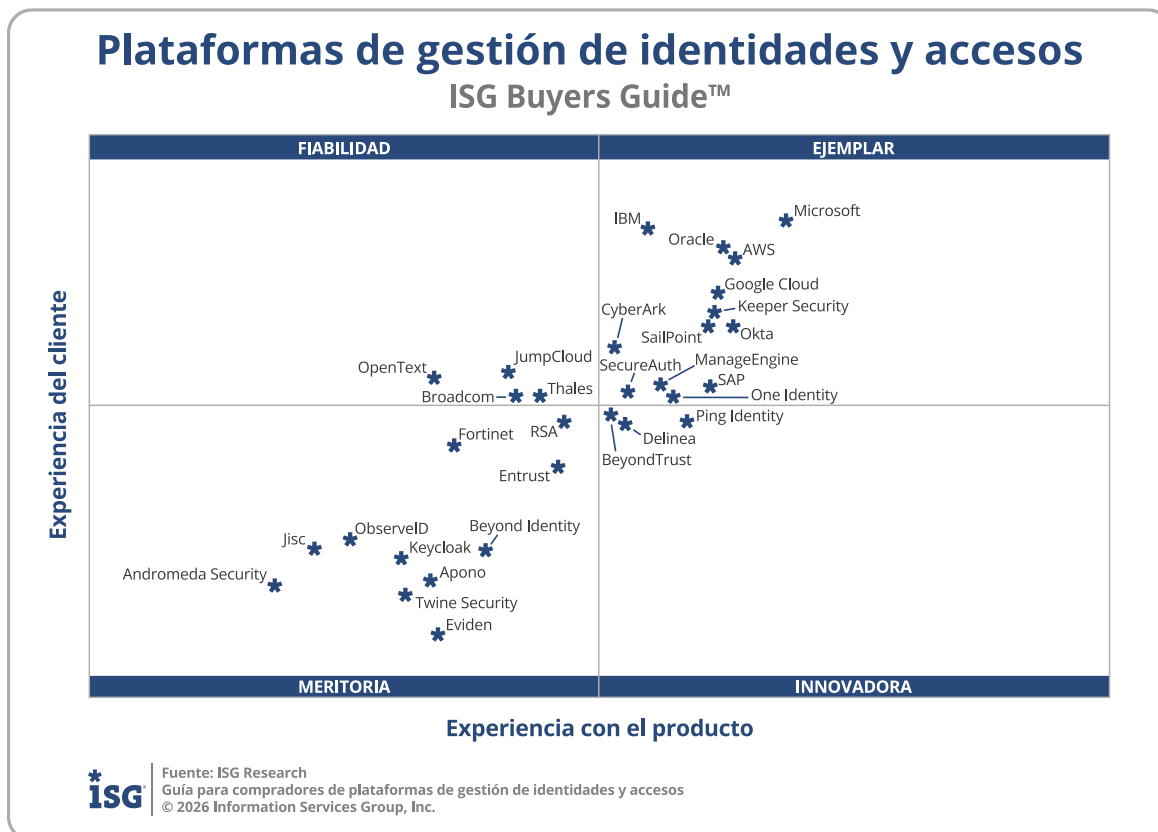
Proveedores	Grado	Rendimiento
Microsoft	A	Líder 89,6 %
AWS	A-	Líder 85,9 %
Oracle	A-	Líder 85,4 %
Okta	A-	84,5 %
Google Cloud	A-	84,2 %
Keeper Security	A-	83,6 %
SailPoint	A-	83,3 %
SAP	A-	81,8 %
IBM	A-	81,4 %
Ping Identity	B++	80,1 %
One Identity	B++	79,5 %
ManageEngine	B++	79,0 %
SecureAuth	B++	77,3 %
CyberArk	B++	77,2 %
Delinea	B++	76,4 %
BeyondTrust	B++	75,8 %
RSA	B+	73,0 %
Thales	B+	72,0 %
Entrust	B+	71,8 %
JumpCloud	B+	70,8 %
Broadcom	B+	70,6 %
OpenText	B	66,2 %
Fortinet	B	66,2 %
Beyond Identity	B	65,9 %
Apono	B-	62,3 %
Eviden	B-	61,3 %
Keycloak	B-	61,1 %
Twine Security	B-	60,5 %
Okta	B-	58,4 %
Jisc	C++	56,2 %
Andromeda Security	C++	53,3 %



Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



El estudio clasifica y evalúa a los proveedores de software en una de estas cuatro categorías: Fiabilidad, Ejemplar, Meritoria o Innovadora. La posición representa el rendimiento ponderado de los proveedores de software a la hora de cumplir los requisitos de Experiencia con el producto y Experiencia del cliente.



Ejemplar: Esta calificación (esquina superior derecha) se aplica a aquellos proveedores que obtuvieron un rendimiento superior a la mediana en los requisitos de Producto y Experiencia del cliente. Los proveedores calificados en Ejemplar son: AWS, CyberArk, Google Cloud, IBM, Keeper Security, ManageEngine, Microsoft, Okta, One Identity, Oracle, SailPoint, SAP y SecureAuth.

Innovadora: Esta calificación (parte inferior derecha) se aplica a aquellos que obtuvieron resultados por encima de la mediana en Experiencia con el producto, pero no en Experiencia del cliente. Los proveedores calificados en Innovadora son: BeyondTrust, Delinea y Ping Identity.

Fiabilidad: Esta calificación (arriba a la izquierda) se aplica a aquellos que obtuvieron un rendimiento superior a la mediana en Experiencia del cliente, pero no en Experiencia con el producto. Los proveedores calificados en Fiabilidad son: Broadcom, JumpCloud, OpenText y Thales.



Meritoria: Esta calificación (parte inferior izquierda) se aplica a aquellos que no superaron la mediana en Experiencia del cliente ni en Experiencia con el producto. Los proveedores calificados en Meritoria son: Andromeda Security, Apono, Beyond Identity, Entrust, Eviden, Fortinet, Jisc, Keycloak, ObserveID, RSA y Twine Security.

Recomendamos a las empresas que utilicen este estudio como complemento de sus propias evaluaciones, reconociendo que las puntuaciones o clasificaciones no constituyen la única representación del valor de un proveedor, ni indican la idoneidad universal de un conjunto de productos.

Experiencia con el producto

El proceso de investigación de productos para satisfacer las necesidades de una empresa debe ser exhaustivo y evaluar las capacidades específicas y la plataforma subyacente del producto. Nuestra evaluación de la Experiencia con el producto analiza el ciclo de vida de la incorporación, la configuración, las operaciones, el uso y el mantenimiento. Con demasiada frecuencia, las evaluaciones de los proveedores se centran en la ejecución en el mercado y la visión de futuro, en lugar de centrarse en el producto en su totalidad.

La Experiencia con el producto representó el 80 % de la calificación global. La ponderación de las subcategorías dentro de la Experiencia con el producto fue del 50 % para Capacidad y del 30 % para Plataforma. Microsoft, AWS y Okta fueron designados líderes en Experiencia con el producto.

Plataformas IAM

Experiencia con el producto

Proveedores	Grado	Rendimiento
Microsoft	A	Líder 71,3 %
AWS	A-	Líder 68,4 %
Okta	A-	Líder 68,2 %
Oracle	A-	67,7 %
Google Cloud	A-	67,3 %
Keeper Security	A-	67,1 %
SailPoint	A-	66,9 %
SAP	A-	66,7 %
Ping Identity	A-	65,6 %
One Identity	B++	64,6 %
ManageEngine	B++	63,8 %
IBM	B++	63,3 %
SecureAuth	B++	62,2 %
Delinea	B++	62,0 %
CyberArk	B++	61,4 %
BeyondTrust	B++	61,1 %
RSA	B+	58,5 %
Entrust	B+	58,1 %
Thales	B+	57,1 %
Broadcom	B+	55,7 %
JumpCloud	B+	55,3 %
Beyond Identity	B	53,8 %
Fortinet	B	52,1 %
Eviden	B	51,2 %
OpenText	B	51,0 %
Apono	B	50,8 %
Twine Security	B-	49,3 %
Keycloak	B-	49,1 %
ObserveID	B-	46,1 %
Jisc	C++	44,1 %
Andromeda Security	C++	41,9 %



Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



Capacidad del producto

Los criterios de Capacidad evalúan los productos y las funcionalidades en una amplia gama de capacidades de IAM que habilitan la gestión y el control del acceso, el uso de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, las API y la integración de conectores de aplicaciones, la auditoría y la generación de informes, la verificación de identidad, la autenticación multifactorial, el control de acceso basado en roles, la función de autoservicio, el aprovisionamiento de usuarios y la migración a entornos de servicios gestionados.

Esta evaluación abarca 39 puntos funcionales repartidos en 14 secciones y tiene una ponderación del 50 % en la calificación general. Microsoft, Okta y Ping Identity son los líderes en esta categoría.

El componente de Capacidad de nuestra calificación proporciona un marco de evaluación para las empresas. Los proveedores de software con mayor amplitud y profundidad, así como aquellos que cumplen con el conjunto completo de requisitos de esta Guía para compradores, obtuvieron mejores resultados.

Plataformas IAM

Capacidad

Proveedores	Grado	Rendimiento
Microsoft	A	Líder 93,5 %
Okta	A	Líder 91,4 %
Ping Identity	A	Líder 90,7 %
Oracle	A	89,7 %
AWS	A	87,7 %
SailPoint	A	87,7 %
Google Cloud	A-	87,3 %
Keeper Security	A-	85,4 %
IBM	A-	84,9 %
SAP	A-	84,9 %
Entrust	A-	84,7 %
CyberArk	A-	84,6 %
ManageEngine	A-	83,1 %
One Identity	A-	81,6 %
BeyondTrust	A-	81,5 %
Delinea	B++	78,7 %
RSA	B+	74,4 %
Thales	B+	74,3 %
JumpCloud	B+	73,9 %
SecureAuth	B+	73,3 %
Beyond Identity	B+	72,7 %
Broadcom	B+	71,5 %
Twine Security	B+	71,4 %
Eviden	B+	71,4 %
Fortinet	B	67,4 %
Keycloak	B	66,7 %
Apono	B-	61,5 %
OpenText	B-	59,4 %
ObserveID	C++	53,5 %
Andromeda Security	C++	50,7 %
Jisc	C+	49,4 %



Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



Plataforma del producto

La categoría Plataforma de la ISG Buyers Guide™ evalúa los componentes subyacentes de una plataforma y examina en qué medida un producto de software satisface las necesidades de las empresas, tanto en el ámbito empresarial como en el de las tecnologías de la información. Esta categoría analiza requisitos específicos en materia de adaptabilidad, facilidad de gestión, confiabilidad y usabilidad.

La Adaptabilidad mide la capacidad de un producto para configurarse e integrarse en entornos empresariales, mientras que la facilidad de gestión se centra en la gobernanza, la seguridad y el cumplimiento normativo. La Confiabilidad tiene en cuenta el rendimiento y la escalabilidad en distintos entornos y la Usabilidad evalúa hasta qué punto el producto resulta intuitivo y accesible gracias a su diseño, al uso de la inteligencia artificial y a la inversión continua del proveedor.

ISG Research evaluó 16 puntos funcionales en cinco secciones para valorar el alcance completo de las capacidades de la plataforma. El estudio otorga a la categoría Plataforma una ponderación de 30 % en la puntuación general. SecureAuth, Microsoft y AWS son los líderes en esta categoría.

Plataforma es una categoría de evaluación esencial, ya que indica la solidez y la resiliencia de la arquitectura del producto de un proveedor de software. Una plataforma bien diseñada garantiza operaciones seguras y conformes con la normativa, una escalabilidad y un tiempo de actividad confiables, así como una experiencia unificada e intuitiva para una amplia gama de perfiles de usuario. Asimismo, refleja la capacidad del proveedor para apoyar distintos modelos de implementación, al tiempo que mantiene la flexibilidad necesaria para satisfacer las exigencias de las empresas.

Los proveedores de software que obtuvieron mejores resultados en la categoría Plataforma dan respuesta a la amplitud y profundidad de las necesidades tanto del ámbito empresarial como de TI, lo que favorece la adaptabilidad, la facilidad de gestión, la confiabilidad y la usabilidad. Los proveedores con un rendimiento inferior se enfrentaron a dificultades en una o varias de estas áreas o no demostraron un enfoque cohesionado y de nivel empresarial.

Plataformas IAM

Plataforma

Proveedores	Grado	Rendimiento
SecureAuth	A-	Líder 85,2 %
Microsoft	A-	Líder 82,0 %
AWS	A-	Líder 81,6 %
Keeper Security	A-	81,5 %
SAP	B++	80,9 %
One Identity	B++	79,2 %
Google Cloud	B++	79,0 %
SailPoint	B++	76,7 %
Oracle	B++	76,0 %
Delinea	B++	75,3 %
Okta	B++	75,1 %
ManageEngine	B+	74,2 %
OpenText	B+	70,9 %
RSA	B+	70,9 %
IBM	B+	69,4 %
BeyondTrust	B	67,8 %
Ping Identity	B	67,4 %
Apono	B	66,7 %
Broadcom	B	66,6 %
Thales	B	66,5 %
ObservelD	B	64,6 %
Jisc	B	64,5 %
CyberArk	B	63,6 %
Fortinet	B-	61,5 %
JumpCloud	B-	61,3 %
Beyond Identity	B-	58,1 %
Andromeda Security	C++	54,9 %
Keycloak	C++	52,7 %
Entrust	C++	52,6 %
Eviden	C++	51,7 %
Twine Security	C+	45,5 %



Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



Experiencia del cliente

La importancia de la relación del cliente con un proveedor de software es fundamental para el éxito real de los productos y la tecnología. La evaluación de la experiencia del cliente y de todo el ciclo de vida que una empresa mantiene con su proveedor de software es fundamental para garantizar la satisfacción con dicho proveedor. La ISG Buyers Guide™ analiza el compromiso con el cliente, la viabilidad, el éxito de los clientes, las ventas y la incorporación, la hoja de ruta del producto y los servicios de socios y soporte de un proveedor de software. La categoría de Experiencia del cliente también analiza el TCO/ROI y en qué medida un proveedor de software demuestra el valor general del producto, los costos y beneficios, incluidas las herramientas y los recursos disponibles para evaluar estos factores.

Los resultados de la investigación en materia de Experiencia del cliente representan el 20 % del índice total del 100 % y reflejan los requisitos subyacentes de validación del proveedor y de TCO/ROI, en la medida en que se relacionan con el marco de compromiso y valor de la relación entre el proveedor de software y el cliente.

Los proveedores de software que han obtenido las mejores puntuaciones en la categoría Experiencia del cliente son Microsoft, IBM y Oracle. Estos líderes de categoría son los que mejor transmiten su compromiso y dedicación a las necesidades de los clientes.

Los proveedores de software que no obtuvieron buenos resultados en esta categoría no proporcionaron información suficiente para demostrar su éxito ni para expresar un compromiso con la experiencia del cliente. Establecer una colaboración con un proveedor de software requiere una inversión continua, por lo que una evaluación integral debe incluir el análisis de la experiencia del cliente por parte de los proveedores.

Plataformas IAM

Experiencia del cliente

Proveedores	Grado	Rendimiento
Microsoft	A	Líder 18,3 %
IBM	A	Líder 18,1 %
Oracle	A	Líder 17,8 %
AWS	A	17,6 %
Google Cloud	A-	16,9 %
Keeper Security	A-	16,5 %
SailPoint	A-	16,4 %
Okta	A-	16,3 %
CyberArk	B++	15,8 %
JumpCloud	B++	15,4 %
OpenText	B++	15,3 %
ManageEngine	B++	15,2 %
SAP	B++	15,1 %
SecureAuth	B++	15,1 %
One Identity	B+	15,0 %
Thales	B+	14,9 %
Broadcom	B+	14,9 %
BeyondTrust	B+	14,7 %
RSA	B+	14,5 %
Ping Identity	B+	14,5 %
Delinea	B+	14,5 %
Fortinet	B+	14,1 %
Entrust	B	13,7 %
Okta	B-	12,3 %
Jisc	B-	12,1 %
Beyond Identity	B-	12,1 %
Keycloak	B-	11,9 %
Apono	B-	11,5 %
Andromeda Security	B-	11,4 %
Twine Security	C++	11,2 %
Eviden	C++	10,1 %



Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



Keeper Security

Perfil de la empresa y del producto

KeeperPAM; lanzado en junio de 2026

"KeeperPAM gestiona el acceso a servidores, aplicaciones web, bases de datos y cargas de trabajo. Esta plataforma nativa de la nube de conocimiento cero combina la gestión de contraseñas empresariales, la gestión de secretos, la gestión de conexiones, el acceso a la red de confianza cero y el aislamiento remoto del navegador. Estas capacidades se ofrecen a través de una interfaz unificada". – Keeper Security

Resumen

Nuestro análisis clasificó a Keeper Security como Ejemplar, con un grado global de A- y un rendimiento del 83,0 %. Los mejores resultados agrupados de Keeper Security se obtuvieron en la categoría de Experiencia con el producto, con un rendimiento del 83,1 % y un grado de A-. En Experiencia del cliente, Keeper Security también obtuvo un grado A-, con un rendimiento de 82,7 %.

Puntos fuertes

La plataforma KeeperPAM demostró sus puntos fuertes en las categorías de Plataforma y Experiencia del cliente. En cuanto a la plataforma, obtuvo buenos resultados en configurabilidad y funcionalidad para gestionar el rendimiento y la escalabilidad. Su funcionalidad en materia de Experiencia del cliente obtuvo una alta valoración por el soporte disponible para que los empleados o clientes potenciales calculen el TCO y el ROI.

Desafíos

Keeper Security podría reforzar aún más su posición demostrando su viabilidad financiera a través de la escala y el crecimiento, así como de la durabilidad y la diversificación de su base de clientes. Las capacidades podrían reforzarse con más ejemplos específicos del sector en cuanto a conectores y aplicaciones de socios para su App Marketplace, así como con la publicación de actualizaciones regulares.

Plataformas IAM		
Keeper Security		
Proveedor ejemplar		
Categoría	Rendimiento	Grado
General	83,0 %	A-
Producto	83,1 %	A-
Capacidad	85,4 %	A-
Plataforma	81,5 %	A-
Cliente	82,7 %	A-

 Fuente: ISG Research
Guía para compradores de plataformas de gestión de identidades y accesos
© 2026 Information Services Group, Inc.



Inclusión de proveedores de software

Para ser incluido en la ISG Buyers Guide™ de 2026 para plataformas de gestión de identidades y accesos, un proveedor de software debe gozar de buena reputación financiera y ética, tener ingresos anuales o previstos de al menos 100 millones de dólares verificados por fuentes independientes, y vender productos y prestar soporte en dos o más de las siguientes regiones: América del Norte, la UE, el Reino Unido y la región APAC. La principal fuente de ingresos de la unidad de negocio correspondiente debe estar relacionada con el software y debe haberse producido al menos un lanzamiento importante de software en los últimos 12 meses.

El software de IAM gestiona las identidades de los usuarios y los permisos de acceso, garantizando un acceso adecuado, el cumplimiento normativo y una mayor seguridad mediante autenticación avanzada y controles basados en roles.

El estudio es independiente de las características específicas de paquetes y precios de los proveedores de software. Para reflejar el entorno real en el que operan las empresas, incluimos a los proveedores que ofrecen suites o paquetes de productos que puedan contener los módulos o las aplicaciones individuales pertinentes. Si un proveedor de software comercializa, vende y desarrolla activamente un producto para el mercado general y en su página web se indica que dicho producto entra dentro del ámbito de este estudio, evaluamos automáticamente a dicho proveedor para su inclusión.

Hemos invitado a todos los proveedores de software que ofrecen productos pertinentes y cumplen los requisitos de inclusión a participar en el proceso de evaluación de forma gratuita.

Los proveedores de software que cumplen con nuestros criterios de inclusión pero que no participaron plenamente en nuestra Guía para compradores fueron evaluados exclusivamente a partir de la información disponible públicamente. Dado que esto podría afectar significativamente la clasificación y las puntuaciones, recomendamos un análisis más minucioso a la hora de evaluar a dichos proveedores.



Productos evaluados

Proveedor	Nombres de los productos	Versión	Lanzamiento Mes/Año
Andromeda Security	Andromeda Platform	Versión de 2026	Junio de 2026
Apono	Cloud Privileged Access	Versión de 2026	Junio de 2026
AWS	AWS Identity and Access Management (específica para los servicios de AWS)	Versión de 2026	Julio de 2026
Beyond Identity	Secure Access Platform	2.112.1	Junio de 2026
BeyondTrust	BeyondTrust Pathfinder Platform (productos Insights, Entitle y Privileged Remote Access)	Versión de 2026	Julio de 2026
Broadcom	Symantec Privileged Access Manager	4.3.1	Mayo de 2026
CyberArk	Privileged Access Manager	15.2	Abril de 2026
Delinea	Identity Lifecycle Management	Versión de 2026	Abril de 2026
Entrust	Entrust Identity as a Service (IDaaS)	5.46.1	Junio de 2026
Eviden	Evidian IAM (versión SaaS)	Versión de 2026	Abril de 2026
Fortinet	FortiAuthenticator Cloud	26.2.a	Junio de 2026
Google Cloud	Google Cloud Identity	Versión de 2026	Abril de 2026
IBM	IBM Verify Workforce Identity	Versión de 2026	Julio de 2026
Jisc	OpenAthens	Versión de 2026	Junio de 2026
JumpCloud	JumpCloud Platform	2.147.7	Julio de 2026
Keeper Security	KeeperPAM	Versión de 2026	Junio de 2026
Keycloak	Keycloak IAM	26.6.4	Junio de 2026



Proveedor	Nombres de los productos	Versión	Mes/año de lanzamiento
ManageEngine	Identity 360	Versión de 2026	Mayo de 2026
Microsoft	Entra ID	Versión de 2026	Junio de 2026
Okta	Plataforma Okta	3.7	Junio de 2026
Okta	Workforce Identity	2026.07.2	Julio de 2026
One Identity	OneLogin Workforce Identity	Versión de 2026	Junio de 2026
OpenText	OpenText Access Manager (NetIQ)	CE 26.2 (v5.1.3)	Junio de 2026
Oracle	OCI Identity and Access Management	Versión de 2026	Julio de 2026
Ping Identity	PingOne for Workforce	Versión de 2026	Julio de 2026
RSA	SecurID	8.9	Enero de 2026
SailPoint	Identity Security Cloud	Versión de 2026	Marzo de 2026
SAP	SAP Cloud Identity Services (forma parte de Financial Management)	Versión T2 2026	Junio de 2026
SecureAuth	SecureAuth Workforce Identity Management	26.0.0	Junio de 2026
Thales	SafeNet Trusted Access	Versión de 2026	Junio de 2026
Twine Security	Twine Security IAM AI Digital Employee	Versión de 2026	Febrero de 2026



Resumen de la guía para compradores

ISG Research lleva más de dos décadas realizando estudios de mercado en sectores verticales, aplicaciones empresariales, inteligencia artificial y tecnologías de la información. Hemos diseñado la ISG Buyers Guide™ para ofrecer una perspectiva equilibrada sobre los proveedores y productos de software, basada en la comprensión de los requisitos

“

ISG Research ha diseñado la Guía para compradores con el objetivo de ofrecer una perspectiva equilibrada sobre los proveedores de software basada en la comprensión de los requisitos empresariales y de TI.

empresariales y de TI. Gracias a nuestra metodología de investigación y a décadas de experiencia, nuestra Guía para compradores constituye una herramienta eficaz para evaluar y seleccionar proveedores y productos de software. Los resultados de este estudio ofrecen un enfoque integral para evaluar a los proveedores de software y clasificar en qué medida cada uno de ellos cumple con los requisitos específicos en materia de productos y experiencia del cliente.

Esta ISG Buyers Guide™ es el resultado de una investigación continua del mercado y los productos. Se trata de una evaluación de la medida en que los productos de los proveedores de software satisfacen los requisitos de las empresas. La metodología del Índice de Valor está estructurada para apoyar un proceso de solicitud de información (RFI) o de solicitud de propuesta (RFP), incorporando todos los criterios

necesarios para evaluar, seleccionar, utilizar y mantener relaciones con los proveedores de software. La ISG Buyers Guide™ evalúa la experiencia del cliente y la experiencia con el producto en función de criterios de funcionalidad y plataforma.

La estructura de la investigación refleja nuestra convicción de que una evaluación eficaz de los proveedores de software y sus productos implica mucho más que el mero análisis de las características del producto, los ingresos potenciales o los clientes generados a partir de las iniciativas de marketing y ventas de un proveedor. Puede garantizar la mejor relación a largo plazo y el máximo valor obtenido de una inversión en recursos y financiera. Creemos que es importante adoptar un enfoque integral basado en la investigación, ya que una elección errónea de software puede aumentar el costo total de propiedad, reducir el retorno de la inversión y obstaculizar la capacidad de una empresa para alcanzar su potencial. Además, este enfoque puede reducir el tiempo de desarrollo e implementación del proyecto y eliminar el riesgo de basarse en opiniones o sesgos históricos.



ISG Research considera que una revisión objetiva de los proveedores y productos de software existentes y potenciales constituye una estrategia fundamental para la adopción e implementación de software empresarial. La evaluación de una empresa debe incluir un análisis tanto de lo que es posible como de lo que es pertinente. Instamos a las empresas a llevar a cabo una evaluación exhaustiva y ofrecemos esta ISG Buyers Guide™ tanto como los resultados de nuestro análisis en profundidad de estos proveedores como una metodología de evaluación.



Acerca de ISG Research

ISG Research ofrece servicios de investigación por suscripción, asesoramiento, consultoría y organización de eventos para ejecutivos, centrados en las tendencias del mercado y las tecnologías disruptivas. ISG Research ofrece orientación que ayuda a las empresas a acelerar su crecimiento y a crear más valor. Para obtener más información sobre las suscripciones a ISG Research, visite research.isg-one.com.

Acerca de ISG

[ISG](#) (Nasdaq: [III](#)) es una empresa global de investigación y asesoramiento tecnológico centrada en la inteligencia artificial. ISG, socio de confianza de más de 900 clientes —entre los que se incluyen 75 de las 100 principales empresas del mundo—, es un líder consolidado en tecnología y servicios empresariales que actualmente se sitúa a la vanguardia del apalancamiento de la inteligencia artificial para ayudar a las organizaciones a lograr la excelencia operativa y un crecimiento más rápido. La empresa, fundada en 2006, es conocida por sus datos e investigaciones de mercado patentadas, su profundo conocimiento y gestión de los ecosistemas de proveedores, y la experiencia de sus 1.500 profesionales en todo el mundo que trabajan conjuntamente para ayudar a los clientes a maximizar el valor de sus inversiones tecnológicas.

Acerca de los autores



Jeff Orr

Director de investigación, TI y tecnologías

Jeff Orr dirige las actividades de investigación y asesoramiento de la práctica de investigación para directores de sistemas de información (CIO) y responsables de TI en ISG, centrándose en la modernización y la transformación de las TI. Los ámbitos de la actividad de Jeff abarcan el desarrollo de aplicaciones AppDev/DevOps y plataformas empresariales, computación en la nube, ciberseguridad, automatización inteligente y gestión de TI en toda la empresa.



David Menninger

Director ejecutivo de investigación de software y analista destacado

David Menninger dirige el equipo general de investigación y asesoramiento en materia de software, prestando apoyo en TI y aportando su experiencia en software de IA en ISG. Con más de tres décadas de experiencia en software empresarial, el liderazgo de Dave ha impulsado la transformación digital aportando información y conocimientos a empresas de todo el mundo.