

Capítulo 01

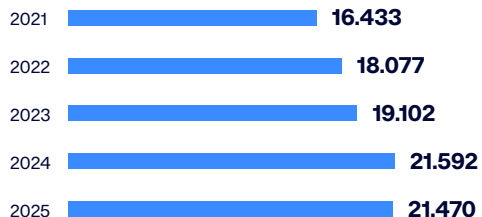
Perfil de Amadeus y resultados de la empresa





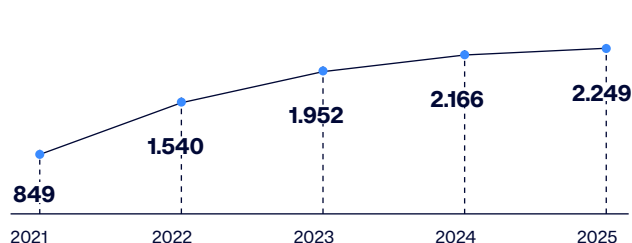
Resultados de la empresa

Total de empleados (cifras en FTE)*



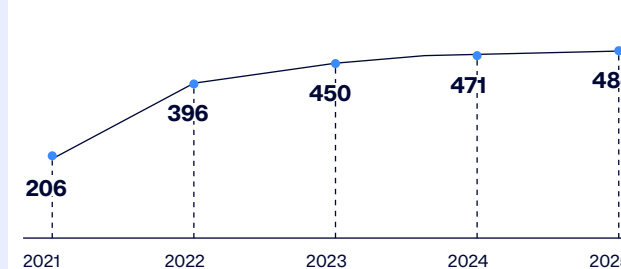
* Alcance: todas las empresas de plena titularidad de Amadeus. Cifras en equivalentes a tiempo completo (FTE) a 31 de diciembre. FTE es el número de empleados convertido a una base de tiempo completo, por ejemplo, un empleado que trabaje a tiempo parcial cubriendo un 80 % de una jornada a tiempo completo se considerará un 0,8 FTE.

Pasajeros embarcados* (cifras en millones)



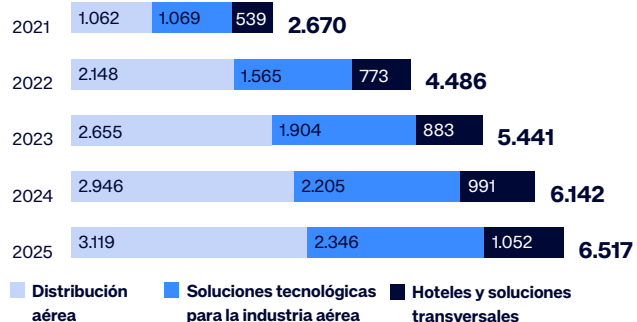
* Pasajeros embarcados reales en vuelos operados por aerolíneas que utilizan al menos los módulos Amadeus Altéa Reservation e Inventory o Navitaire New Skies.

Reservas aéreas de agencias de viajes* (cifras en millones)

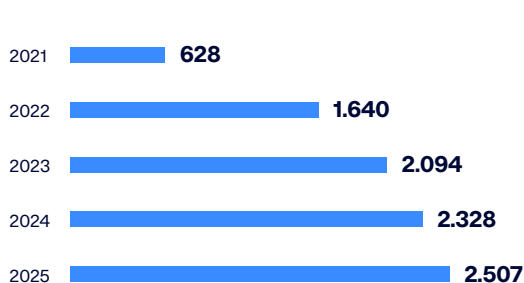


* Reservas procesadas por agencias de viajes que utilizan plataformas de distribución de Amadeus.

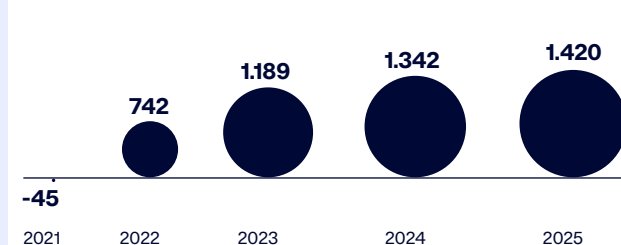
Desglose de los ingresos (cifras en millones €)



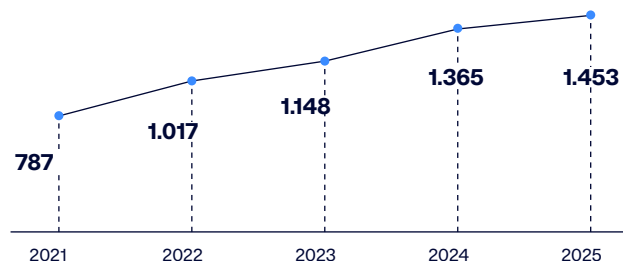
EBITDA¹ (cifras en millones €)



Beneficio ajustado¹ (cifras en millones €)

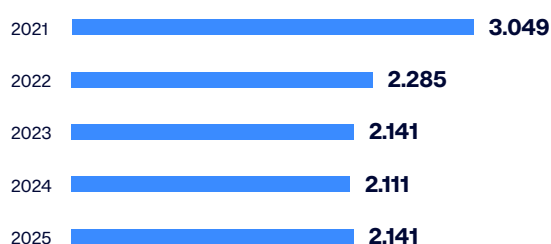


Inversión en I+D* (cifras en millones €)



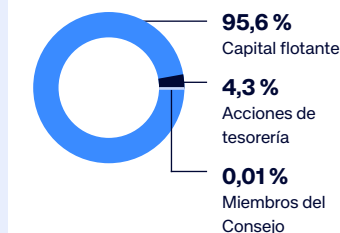
* Inversión bruta en I+D.

Evolución de la deuda neta* (cifras en millones €)



* Deuda financiera neta según nuestros contratos de apertura de líneas de crédito.

Estructura accionarial de Amadeus



1. Las cifras de EBITDA y beneficio ajustado de 2024 excluyen 13,2 millones de euros en costes extraordinarios vinculados a la migración a la nube y 9,7 millones de euros, respectivamente (efecto fiscal posterior de dichos costes extraordinarios de migración a la nube).

Amadeus cerró el año de forma sólida, acelerando tanto el crecimiento de los ingresos como la expansión de la rentabilidad. Como resultado, los ingresos del Grupo crecieron un 6,1 % en 2025 en el conjunto del ejercicio. En 2025, seguimos invirtiendo estratégicamente de cara al futuro, con una inversión en I+D de más de 1.400 millones de euros, lo que representa más del 20 % de los ingresos del Grupo. En 2025 generamos un flujo de caja libre de 1.302,2 millones de euros. También completamos en el cuarto trimestre un programa de recompra de acciones por valor de 1.300 millones de euros, con una deuda financiera neta de 2.141,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2025.

Pasajeros embarcados

En 2025, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron un 3,8 %. En 2025, los pasajeros embarcados crecieron en todas las regiones salvo en Norteamérica, a consecuencia del comportamiento más moderado de algunos de nuestros clientes en esa región, así como de la desaceleración del tráfico aéreo nacional en Estados Unidos.



↑ 3,8 %

Reservas aéreas de agencias de viajes

En 2025, las reservas de Amadeus crecieron un 2,8 %, impulsadas por nuestras continuas ganancias comerciales en todas las regiones, especialmente en Asia-Pacífico, nuestra región de mayor crecimiento (+12,1 % con respecto al año anterior).

Ingresos

En 2025, los ingresos del Grupo aumentaron un 6,1 %, hasta alcanzar los 6.517 millones de euros. El crecimiento de los ingresos del Grupo se debió a un aumento del 6,4 % en los ingresos de Air IT Solutions, del 6,1 % en los ingresos de Hospitality and Transversal Solutions y del 5,9 % en los ingresos de Air Distribution.

Ingresos
6.517 millones de euros

■ ↑ 6,1 %

Soluciones tecnológicas para la industria aérea
2.346 millones de euros

■ ↑ 6,4 %

Hoteles y soluciones transversales
1.052 millones de euros

■ ↑ 6,1 %

Distribución aérea
3.119 millones de euros

■ ↑ 5,9 %

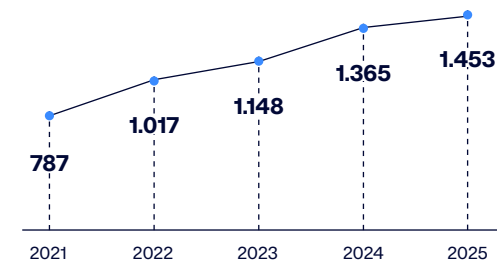
EBITDA y beneficio ajustado

En 2025, el EBITDA aumentó un 7,7 %, hasta los 2.506,6 millones de euros, como resultado del incremento del 6,1 % de los ingresos descrito anteriormente, compensado en parte por el aumento del coste de los ingresos (3,2 %) y de los gastos de personal y otros gastos operativos (6,5 %). El margen de EBITDA fue del 38,5 %, 0,6 puntos porcentuales por encima del año anterior. En 2025, el beneficio ajustado aumentó un 5,8 %, hasta alcanzar 1.420,2 millones de euros.

Inversión en I+D

La inversión bruta en I+D ascendió a 1.453 millones de euros en 2025 (22 % de los ingresos), lo que supone un aumento del 7,6 % con respecto al año anterior. La inversión se destinó a: (i) la ampliación de nuestra cartera y la evolución de nuestras soluciones y capacidades de IA; (ii) las implementaciones de clientes en todos nuestros negocios; y (iii) la migración a la nube, las alianzas con Microsoft y Google y los desarrollos para nuestros sistemas tecnológicos internos.

Inversión en I+D* (cifras en millones €)



* Inversión bruta en I+D.

Deuda neta

La deuda financiera neta ascendía a 2.141,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2025. La deuda financiera neta aumentó en 30,1 millones de euros en 2025, principalmente como resultado de (i) la generación de flujo de caja libre por valor de 1.302,2 millones de euros y (ii) la conversión en acciones de bonos convertibles por un importe total del principal de 693,1 millones de euros, compensado parcialmente por (iii) la adquisición de acciones propias en relación con los programas de recompra de acciones, (iv) el pago del dividendo con cargo al beneficio de 2024 y (v) los flujos de caja asociados a operaciones de fusiones y adquisiciones, por importe de 26,3 millones de euros, relacionados principalmente con la adquisición de Forward Data SL ("ForwardKeys").

Estrategia y objetivos de sostenibilidad



Impacto medio-bajo



Amadeus integra la sostenibilidad en todas sus unidades de negocio y funciones corporativas a través de nuestra estrategia de sostenibilidad y de la hoja de ruta actualizada para 2026-2027. Hemos perfeccionado nuestro enfoque, reflejo de nuestro compromiso con una estrategia integrada, relevante para cada audiencia y orientada al impacto.

Amadeus adopta una visión holística de la sostenibilidad que refleja la naturaleza interconectada de nuestras acciones e impactos. Nuestra estrategia de sostenibilidad se articula en torno a tres áreas estratégicas.



Utilizamos el negocio principal de Amadeus para impulsar los viajes sostenibles e inclusivos mediante la tecnología y los datos.

A ayudamos a las personas a tomar decisiones de viaje sostenibles e inclusivas y desarrollamos tecnología que mejora la eficiencia, la accesibilidad y la seguridad de las operaciones de viaje.



Aprovechamos la posición de Amadeus en el sector para impulsar la transformación en todo el ecosistema de los viajes.

Colaboramos con otros actores del sector a través de alianzas para establecer estándares, compartir buenas prácticas e impulsar el progreso colectivo, y también lideramos iniciativas en las que Amadeus reúne a socios y entidades sin ánimo de lucro para generar un impacto real en todo el ecosistema.



Integramos la sostenibilidad en nuestra cultura interna, operaciones y gobernanza.

Promovemos un entorno en el que nuestro equipo humano pueda dar lo mejor de sí, desarrollarse profesionalmente y contribuir a una cultura innovadora y sostenible.

Reforzamos la toma de decisiones, la transparencia y la gestión de riesgos, mantenemos los estándares tecnológicos más exigentes en materia de ética y seguridad, y gestionamos la sostenibilidad de nuestras operaciones y de nuestra cadena de suministro.

Objetivos de sostenibilidad

Inversión en la comunidad¹

Una cifra superior a 5 millones de euros cada año a partir de 2026.

Emisiones de Alcance 1 y 2

Reducción del 42 % en 2030 con respecto al año base 2022.

Emisiones de Alcance 3

Reducción del 25 % en 2030 con respecto al año base 2022.

Compromiso con los proveedores

Un 25 % de las emisiones de los proveedores corresponderá a empresas comprometidas con la iniciativa SBTi. Año objetivo: 2028.

Suministro de electricidad renovable

100 % del consumo total de electricidad procedente de fuentes activas de electricidad renovable en 2030.

Evaluación de los riesgos ESG de los proveedores

Más del 70 % del gasto evaluado en 2026.

Formación en ciberseguridad

Más del 99,2 % del personal formado en ciberseguridad cada año.

Formación en el Código Ético y de Conducta Profesional

Más del 95 % del personal formado en 2025.

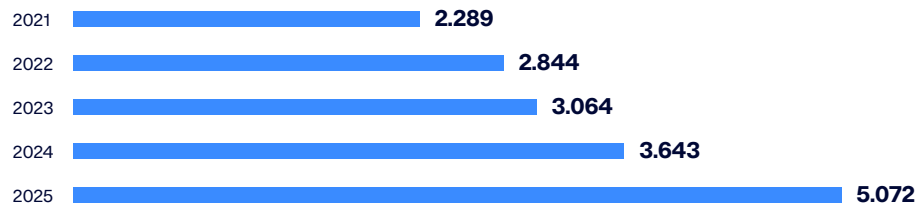
Competencias digitales de los profesionales de los viajes y el turismo

50.000 profesionales del sector formados en 2026.

1. El objetivo ha aumentado de forma considerable con respecto al año pasado debido a un cambio en el alcance. Este año se incluye India. Aunque B4SI suele excluir de la Contribución a la Comunidad (CCI, por sus siglas en inglés) el gasto obligatorio, la norma india del 2 % en materia de RSC constituye una excepción por dos razones principales: se aplica a todas las empresas que cumplen los requisitos,

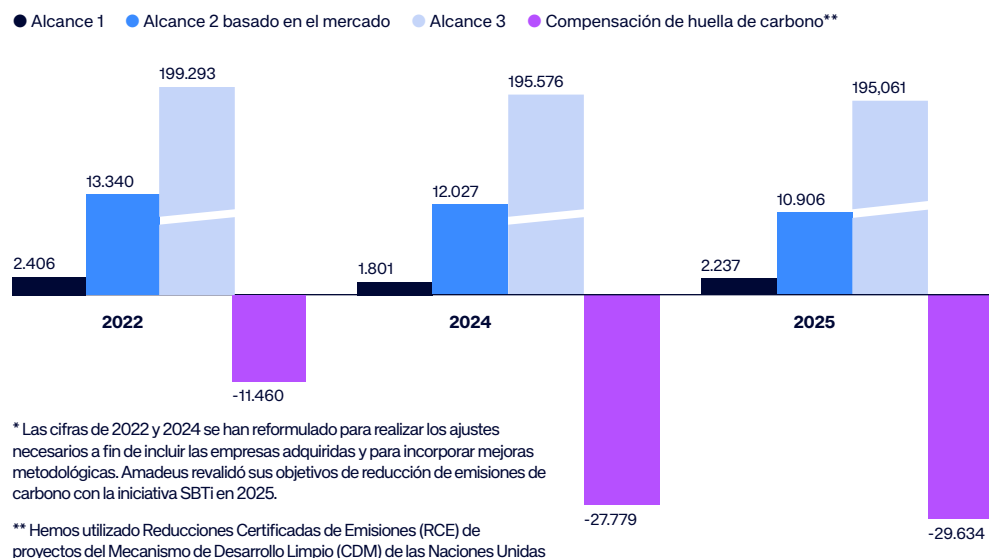
con independencia de licitaciones u otras obligaciones, y las empresas pueden destinar ese 2 % de forma estratégica, ya que la normativa no les impone en qué deben gastarlo. Las iniciativas financiadas en virtud de este mandato pueden contabilizarse como CCI si se ajustan a los criterios de B4SI sobre lo que constituye una actividad de inversión en la comunidad.

Inversión en la comunidad (cifras en millones €)*

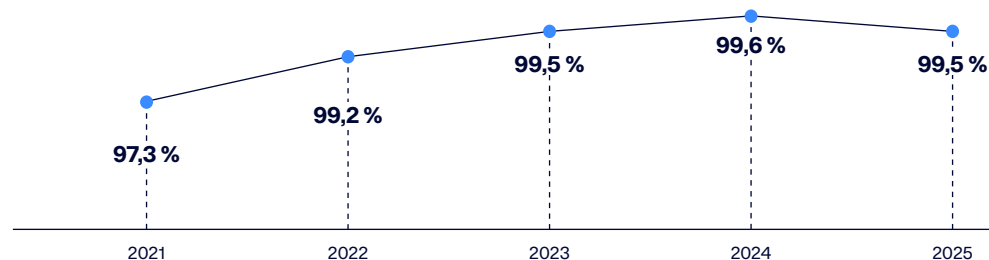


* Calculada conforme a la metodología B4SI (Business for Societal Impact), que incluye donaciones en efectivo, en especie o en tiempo, así como los costes de gestión.

Emisiones de CO₂ (cifras en t de CO₂)*



Tasa de finalización de formaciones en ciberseguridad



Contribución Tributaria Total

Impacto medio-bajo



La Política Fiscal del Grupo Amadeus establece los principios fiscales más apropiados para la estructura corporativa y de gobierno del Grupo, basados en garantizar el cumplimiento de la normativa fiscal vigente, el cumplimiento de la excelencia y el compromiso con la aplicación de buenas prácticas tributarias.

En 2025, Amadeus reforzó el apartado de Contribución Tributaria Total, tras la identificación en 2024 de la fiscalidad como un tema material y específico de la entidad conforme al principio de doble materialidad y de acuerdo con las NEIS.¹ Esto confirma la relevancia estratégica de la fiscalidad para Amadeus y su importancia para nuestros grupos de interés.

Amadeus reconoce que los impuestos que paga y recauda constituyen una contribución fundamental a las finanzas públicas, que respaldan servicios esenciales y generan un impacto social positivo en las comunidades en las que opera el Grupo.

A través de prácticas fiscales justas y transparentes, Amadeus también promueve y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fomentando la adopción de criterios de sostenibilidad, tal y como recomienda el Consejo Económico y Social Europeo.

En este contexto, es la voluntad de Amadeus hacer pública su Contribución Tributaria Total con total transparencia,² poniendo de relieve el vínculo entre

GRI 3-3 (Fiscalidad) GRI 201-1

su huella fiscal y el avance de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel mundial.

En 2025, el Grupo Amadeus contribuyó con un total de 1.273 millones de euros a las arcas públicas de los diferentes Estados en los que operamos, lo que supone un incremento del 18 % con respecto a 2024.

Esta contribución se desglosa en 763 millones de euros de impuestos soportados, que son los impuestos de los que Amadeus es directamente responsable y acarrearán un coste para Amadeus, y 510 millones de euros de impuestos recaudados, que son impuestos que Amadeus recauda de terceros (clientes, proveedores, empleados, etc.) y remite a las autoridades tributarias.

Los impuestos asociados al empleo constituyeron un 57 %, los impuestos sobre beneficios constituyeron un 40 % y los impuestos sobre productos constituyeron un 3 % de la Contribución Tributaria Total de Amadeus.

Impuestos soportados

El total de impuestos soportados en 2025 ascendió a 763 millones de euros, lo que representa un 60 % de la Contribución Tributaria Total. Esta cifra supone un aumento del 22 % con respecto a 2024.

Los impuestos sobre beneficios constituyeron un 55 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 415 millones de euros, y se derivan principalmente de los pagos en concepto de impuesto de sociedades.

Los impuestos asociados al empleo representaron un 40 % de los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 305 millones de euros, y corresponden principalmente a pagos a la Seguridad Social y regímenes similares.

Los impuestos sobre productos contribuyeron en un 5 % a los impuestos soportados, lo que equivale a un total de 41 millones de euros, y están asociados a impuestos específicos de la industria y de otra naturaleza que repercuten en las operaciones de Amadeus.

Los impuestos sobre propiedades, que ascienden a 1,4 millones de euros, son inmatriculados a efectos del presente informe.

Ratio de Contribución Tributaria Total

La ratio de Contribución Tributaria Total es un indicador que mide la carga tributaria efectiva asumida por la empresa en concepto de todos los impuestos soportados. Se calcula como el porcentaje de los impuestos soportados en relación con los beneficios totales obtenidos antes de dichos impuestos soportados.

La ratio de Contribución Tributaria Total de Amadeus es del **37 %, lo que supone un aumento del 4 % con respecto a 2024**. Esto significa que de cada 100 euros de beneficios antes de impuestos obtenidos en 2025, 37 euros se han destinado al pago de impuestos.

Impuestos recaudados

El total de impuestos recaudados ascendió a 510 millones de euros, lo que representa un 40 % de la Contribución Tributaria Total. Esta cifra supone un aumento del 11 % con respecto a 2024.

Los impuestos asociados al empleo representaron un 81 % de los impuestos recaudados, lo que equivale a un total de 415 millones de euros, e incluyen retenciones practicadas a los trabajadores y pagos a la Seguridad Social o regímenes similares en su nombre.

El 19 % restante corresponde a impuestos sobre beneficios, que ascienden a un total de 95 millones de euros y están vinculados principalmente a retenciones practicadas sobre los dividendos satisfechos.

El Grupo Amadeus no declara los impuestos sobre productos y servicios, puesto que mantiene una posición acreedora de IVA debido a las leyes que regulan las transacciones comerciales transfronterizas entre empresas.

Contribución Tributaria Total en 2025 (millones €)

Total 763 millones €



1. Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS), adoptadas por la Comisión Europea en virtud de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD).

2. La Contribución Tributaria Total se ha elaborado usando como marco metodológico los estándares internacionales empleados habitualmente en el mercado, como los de Global Reporting Initiative (GRI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y PricewaterhouseCoopers. La metodología hace una clara distinción entre los impuestos que han supuesto un coste efectivo para la empresa (impuestos soportados) y los impuestos que la empresa recauda en nombre del Gobierno (impuestos recaudados). La Contribución Tributaria Total excluye explícitamente los pagos o reintegros vinculados a litigios prolongados que se consideran extraordinarios y podrían distorsionar la contribución anual.

Perspectiva para el sector de los viajes

Tendencias globales que afectan a los viajes y al turismo

Las principales tendencias globales que afectan a los viajes y al turismo están relacionadas con la geopolítica y el crecimiento económico.

Geopolítica

En la presente década, el sector de los viajes opera en un contexto de creciente incertidumbre geopolítica y de continuos cambios en la seguridad de varias regiones, con diversos conflictos en curso, un recrudecimiento de las tensiones en distintos puntos de Oriente Medio, focos de inestabilidad en África y Asia y un aumento de las fricciones comerciales y regulatorias entre las principales economías, entre ellas EE. UU., China y Europa. Estos sucesos están impulsando un aumento de la fragmentación económica y el proteccionismo. Los Gobiernos están incrementando los aranceles y reactivando el uso de políticas industriales —iniciativas orientadas a relocalizar industrias en territorio nacional— para impulsar el desarrollo económico o la competitividad. Asimismo, están restringiendo la exportación de tecnologías críticas, como los semiconductores, por razones de seguridad nacional y economía estratégica. Y también se observa la imposición de mayores restricciones a los visados, alegando razones de seguridad nacional. Como resultado, se está produciendo una fragmentación de los vínculos económicos y una reordenación de las rutas comerciales.

Estas tendencias geopolíticas afectan al crecimiento económico global. El Fondo



Impacto medio-bajo



Monetario Internacional (FMI) estima que una mayor fragmentación y las restricciones comerciales podrían reducir la producción mundial hasta un 7 % a largo plazo.³ Y el crecimiento económico incide de forma directa en el crecimiento del sector de los viajes.

Crecimiento económico y volumen total de viajes

Los niveles de crecimiento económico presentan una fuerte correlación a largo plazo con el crecimiento del sector de los viajes. En los 20 años anteriores a 2019 (antes de la pandemia), los Pasajeros por Kilómetro Transportados (PKT) crecieron a una tasa que duplicaba aproximadamente el PIB.⁴

En 2025, la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial se estimaba en 11,7 billones de dólares, una cifra que equivale a más de un 10 % del PIB mundial y supone 371 millones de puestos de trabajo (casi 1 de cada 9 en todo el mundo).⁵

A largo plazo, se prevé que la contribución de los viajes y el turismo a la economía mundial crezca un 3,5 % anualmente. Sin embargo, dado que Asia-Pacífico será el principal catalizador del crecimiento, con un 5,7 % anual, el centro de gravedad del mundo de los viajes se desplazará de Occidente a Oriente. Se espera que África y Oriente Medio crezcan en igual medida que el



mercado en su conjunto, mientras que Europa, Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica lo hagan a un ritmo más lento.⁶

Amadeus está en una situación ventajosa para aprovechar este crecimiento en Asia-Pacífico. Contamos con una amplia presencia local y una plantilla de más de 6.000 personas en la región, lo cual representa más del 30 % de todo nuestro equipo humano. También tenemos una posición de mercado muy sólida en las líneas de negocio Air Distribution y Air IT Solutions. Además, en la línea de negocio Hospitality, firmamos un nuevo acuerdo para Central Reservation System (ACRS) con The Ascott Limited, un hito que refuerza nuestra presencia en Asia-Pacífico y acelera oportunidades futuras en toda la región.

En lo que respecta al crecimiento del tráfico aéreo, se espera que el número de pasajeros a nivel mundial crezca anualmente un 3,8 %, lo que supondría duplicar el tráfico aéreo en las próximas dos décadas.⁷ No obstante, tal y como se ha descrito anteriormente, esto depende en gran medida de cómo evolucione la geopolítica y el crecimiento económico. Si el crecimiento se mantiene conforme a las previsiones, se espera que el número de pasajeros aéreos alcance los 8.000 millones en las próximas dos décadas.⁸ Sin embargo, en función de la evolución de estos dos factores, el tráfico aéreo podría seguir trayectorias muy distintas. En un escenario favorable, se imponen factores como la normalización de las cadenas

de suministro y la reducción de las tasas de inflación, mientras que en un escenario adverso predominan las tensiones geopolíticas. Con una evolución desfavorable de estos factores, el número de pasajeros podría situarse en torno a 6.000 millones dentro de dos décadas; en un escenario favorable, podría alcanzar unos 10.000 millones —es decir, dos tercios más que en el escenario de riesgo desfavorable—, según el informe de la IATA *Global Outlook for Air Transport: Deep Change*.

3. Gita Gopinath (8 de mayo de 2024). "Geopolitics and its impact on global trade and the dollar", Fondo Monetario Internacional (FMI).

4. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (8 de febrero de 2019). "Air travel GDP multiplier falls sharply back to its 20-year median".

5. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (abril de 2025). *Travel and Tourism: Economic Impact 2025*.

6. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) (abril de 2025). *Travel and Tourism: Economic Impact 2025*.

7. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: A World with Lower Oil Prices?*

8. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: Deep Change*.

Interrupciones en la cadena de suministro

Desde la pandemia, muchas industrias han sufrido alteraciones persistentes en sus cadenas de suministro. La cadena de suministro de las aerolíneas se ha visto especialmente afectada por la escasez de mano de obra, la falta de piezas y los retrasos en la fabricación de aeronaves. Pese al repunte de la demanda, el crecimiento de la capacidad no está avanzando al mismo ritmo, lo que genera cuellos de botella que podrían agravarse aún más por el aumento de los aranceles y la escalada de las tensiones comerciales. Como resultado, los pedidos de aeronaves en cartera han alcanzado un máximo histórico de 17.000.⁹

Estas limitaciones afectan a la capacidad de las aerolíneas para atender la demanda y elevan sus costes de forma sustancial, al obligarlas a operar con aviones más antiguos y menos eficientes. A pesar de cierta recuperación de la producción, no se prevé una normalización de la escasez mundial de aeronaves antes de 2031-2034.¹⁰

Ciberseguridad

El panorama de la ciberseguridad evoluciona a un ritmo sin precedentes, impulsado por técnicas de ataque cada vez más sofisticadas y por la creciente interconexión de los sistemas digitales a escala global. El sector de los viajes se enfrenta a un aumento de campañas de *ransomware*, ataques de *phishing* dirigidos a datos de pasajeros e intentos de comprometer sistemas operativos críticos, como las plataformas de reservas y las infraestructuras aeroportuarias. Los cibercriminales también están explotando vulnerabilidades de terceros y debilidades en la cadena de suministro, lo que amplifica el riesgo de una alteración generalizada de los servicios.

A medida que aerolíneas, aeropuertos y proveedores de servicios están cada vez más

interconectados digitalmente, el impacto potencial de una única brecha puede propagarse a todo el ecosistema, lo que sitúa la resiliencia como una prioridad crítica para todos los actores del sector. Un ejemplo reciente es el ciberataque a un proveedor de soluciones aeroportuarias que afectó a los sistemas de facturación y embarque en aeropuertos europeos clave entre ellos, London Heathrow y Bruselas y provocó retrasos y cancelaciones de forma generalizada.

En Amadeus nos tomamos muy en serio esta tendencia. Nuestros equipos de ciberseguridad trabajan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para proteger los sistemas, monitorizar amenazas y responder con rapidez a riesgos potenciales. También colaboramos con socios y organismos del sector para compartir información y reforzar la resiliencia colectiva.

Para más información, consulte “Segunda Línea: funciones de gobierno interno”, pág. 130. [↗](#)

Tendencias de la industria que afectan a los viajes y al turismo a nivel mundial

Al margen de estas evoluciones globales, también hemos observado varias tendencias específicas de la industria de los viajes. A continuación, se describen algunas de las más relevantes.

Requisitos regulatorios

En los últimos años, se ha producido un aumento de los requisitos legales que regulan las operaciones del sector de los viajes y el turismo. Se están introduciendo nuevas iniciativas legislativas, como la Ley de Mercados Digitales (DMA) de la UE y normativas sobre plataformas digitales en otros mercados, que imponen obligaciones adicionales a las grandes

plataformas. Las nuevas regulaciones sobre digitalización, ciberseguridad e IA en distintas partes del mundo obligarán a las empresas tecnológicas a reforzar los controles y procesos en todas sus organizaciones. Además, las interpretaciones incoherentes y restrictivas de la normativa por parte de algunos reguladores nacionales —p. ej., en materia de protección de datos— añaden complejidad y reducen la seguridad jurídica, lo que afecta a la capacidad de innovación de las empresas tecnológicas.

Asimismo, la creciente disparidad de regulaciones entre países y bloques —como los aspectos contradictorios en las sanciones, aranceles y otras restricciones comerciales, o la legislación en sostenibilidad, ciberseguridad y localización de datos— refleja cambios geopolíticos más amplios y una tendencia cada vez mayor al proteccionismo. Esto incrementa la complejidad y el coste del cumplimiento normativo para las empresas con presencia global y afecta a su competitividad.

Se siguen realizando controles antimonopolio a proveedores, vendedores y distribuidores de viajes, aunque los reguladores de jurisdicciones clave —en particular Reino Unido y EE. UU.— están más abiertos a considerar medidas correctoras para abordar las cuestiones en materia de competencia al revisar fusiones y adquisiciones. Por otra parte, las consideraciones de seguridad nacional y la posible influencia política están desempeñando un papel cada vez más importante en los procesos de autorización regulatoria.

Para hacer frente a estos retos, Amadeus ha reforzado su capacidad de anticipación, seguimiento y notificación sobre nuevos requisitos normativos mediante nuestra herramienta automatizada Regulatory Radar. También colaboramos con grupos de interés públicos y privados y asociaciones del

sector para garantizar que las necesidades empresariales y las expectativas de los viajeros se reflejen en las políticas y regulaciones.

Para más información, consulte “Simplificamos el panorama digital europeo para mejorar la competitividad”, pág. 145. [↗](#)

Viajes de ocio

Los viajes de ocio representan aproximadamente el 80 % del gasto total en viajes y turismo.¹¹

En el ámbito del transporte de ocio, las aerolíneas de servicio completo han perdido cuota de mercado frente a las aerolíneas de bajo coste —especialmente en Europa, donde el grado de madurez de estas últimas es muy alto—, a pesar de haber adoptado estrategias propias de las aerolíneas de bajo coste para competir en precio.

9. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (diciembre de 2024). *Global Outlook for Air Transport: A World with Lower Oil Prices?*

10. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) (agosto de 2025). *The Global Commercial Aircraft Fleet: Shortages Cap Growth.*

11. Oxford Economics (agosto de 2025). *Travel & Tourism Economic Impact 2025: Global Trends.*

12. La gestión de Ofertas y Pedidos es una iniciativa del sector de las aerolíneas liderada por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) con el objetivo de modernizar la venta minorista de las aerolíneas y apoyar los procesos omnicanal y centrados en los clientes usando capacidades y datos centralizados.

13. Minorista-proveedor es un modelo moderno de colaboración entre aerolíneas construido en torno al marco de Ofertas y Pedidos. Permite que una aerolínea (el minorista) obtenga dinámicamente y venda de forma integrada una amplia gama de productos y servicios, propios o de otras empresas de viajes (los proveedores), bajo una estructura unificada.

Para desarrollar su área de viajes de ocio, las aerolíneas de servicio completo tratan de transformarse en minoristas modernos para aprovechar oportunidades de ventas cruzadas y ventas incrementales. Para lograr esta transformación, están implantando nuevos sistemas de gestión de Ofertas y Pedidos basados en los estándares más recientes del sector.¹² En particular, el nuevo modelo de asociación minorista-proveedor¹³ permite enriquecer las ofertas más allá del contenido aéreo —p. ej., con experiencias y actividades— o conectar mejor con socios de bajo coste. Y estas son precisamente algunas de las necesidades que estamos abordando con nuestra cartera de Amadeus Nevio, un paquete modular de soluciones de venta minorista, basado de forma nativa en IA, que proporciona capacidades avanzadas para que las aerolíneas puedan centrarse en mejorar la experiencia del viajero.

Amadeus también está explorando otros ámbitos del segmento del ocio; por ejemplo, Amadeus Discover Platform ayuda a nuestros clientes a acceder al contenido de los destinos —el principal atractivo en los viajes de ocio— para enriquecer viajes ya reservados y generar inspiración y vinculación.

Para más información, consulte [“Distribuidores de viajes”, pág. 29, y “Hacemos realidad la venta minorista de aerolíneas, a gran escala”, pág. 35.](#)

Desintermediación

Durante la década de 2010, el número total de pasajeros aumentó más rápido que el número de pasajeros con billetes vendidos a través de sistemas mundiales de distribución (GDS, por sus siglas en inglés), lo que dio lugar a una disminución progresiva de la proporción relativa de ventas a pasajeros GDS.

Entre los motivos de esta evolución figuran el mayor ritmo de crecimiento de las aerolíneas de bajo coste —que tradicionalmente aportan menos contenido para su distribución por el canal indirecto que las aerolíneas de servicio completo—, así como el crecimiento de los canales directos (web y móvil) en el caso de las compañías de servicio completo. Desde comienzos de esta década, la Nueva Capacidad de Distribución (NDC)¹⁴ de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha alcanzado su madurez. No obstante, una de las consecuencias que ha tenido el contenido NDC por encima del contenido tradicional ha sido una mayor fragmentación del contenido de las aerolíneas. Esto ha supuesto una mayor complejidad para los agentes de viajes a la hora de llevar a cabo su misión de suministrar un amplio nivel de contenido y ofrecer una comparación completa de dicho contenido a los viajeros.

En Amadeus abordamos la fragmentación del contenido ampliando la captación de nuevos tipos de contenido en distintos formatos (p. ej., el estándar tradicional EDIFACT,¹⁵ el estándar moderno NDC y formatos privados de aerolíneas de bajo coste).

Pretendemos seguir fortaleciendo nuestra posición como principal facilitador de distribución indirecta de contenido creando valor a largo plazo para nuestros clientes y generando potentes efectos de red gracias

al escalado del volumen, la expansión de nuestra base de clientes corporativos y el aprovechamiento de oportunidades de ventas cruzadas y ventas adicionales.

Para más información, consulte [“Distribución aérea”, pág. 26.](#)

Sostenibilidad ambiental

Los desafíos en materia de sostenibilidad ambiental a los que se enfrenta el sector de los viajes son diversos y engloban el cambio climático, el impacto en la biodiversidad, la contaminación local y la masificación de los destinos. La cuestión climática reviste especial importancia.

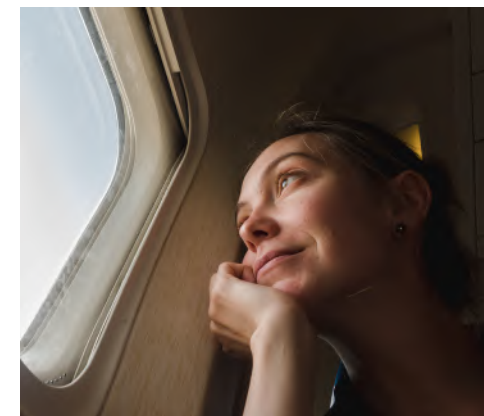
La aviación está particularmente en el punto de mira debido a su consumo energético y a su crecimiento actual y futuro. El sector de la aviación representa aproximadamente el 2,5 % de las emisiones mundiales, una cifra que está creciendo a un ritmo más rápido que en otros modos de transporte.¹⁶

En Europa, la adopción de normativas de sostenibilidad cada vez más exigentes, como la Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés), así como la adopción generalizada por parte de grandes corporaciones de compromisos voluntarios como la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), han ejercido una mayor presión para reducir las emisiones derivadas de los viajes de negocios.

En aviación, las iniciativas para alcanzar las cero emisiones netas incluyen la producción y distribución de combustibles de aviación sostenibles (SAF, por sus siglas en inglés), además de mejoras tecnológicas y operativas.

La medición y el seguimiento de emisiones, la validación de objetivos de reducción basados en la ciencia y la facilitación de opciones de viaje más sostenibles en el punto de venta son prácticas cada vez más habituales. La coalición Travalyt, a la que Amadeus se unió en 2022, también ofrece un marco de sostenibilidad que proporciona información sobre este ámbito al público general. Travalyt es una iniciativa única que ha reunido a una masa crítica de integrantes del sector de los viajes con un objetivo común de sostenibilidad.¹⁷

Para más información, consulte [“Colaboración en iniciativas ambientales”.](#)



14. La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un estándar que moderniza la forma en que las aerolíneas distribuyen ofertas y servicios a los distribuidores de viajes, lo que proporciona mayor riqueza de contenido y permite una venta minorista más flexible.

15. El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un estándar heredado de mensajería ampliamente utilizado en la distribución aérea para tarifas, disponibilidad y transacciones de reserva.

16. Agencia Internacional de la Energía (AIE) (julio de 2023). “Tracking clean energy progress 2023”.

17. Amadeus, Booking.com, Expedia, Google, Mastercard, Sabre, Skyscanner, Tripadvisor, Trip.com, Travelport y Visa.

Al margen de la aviación, el viaje multimodal puede ayudar a optimizar el transporte, así como reducir las emisiones y la congestión. Algunas aerolíneas y alianzas ya cooperan con operadores ferroviarios para ofrecer una experiencia de viaje integrada.

La tecnología puede contribuir a un uso más eficiente de la infraestructura y la energía, así como a una reducción de las emisiones de carbono. Amadeus emplea soluciones tecnológicas para ayudar a los clientes a reducir su huella de carbono de dos maneras fundamentales:

1. Informamos a los viajeros sobre las emisiones de las distintas opciones de viaje durante el proceso de reserva, facilitamos la incorporación de la sostenibilidad en sus decisiones de compra de viajes y ofrecemos iniciativas de mitigación como la compensación de la huella de carbono.
2. Asimismo, desarrollamos soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa y medioambiental de los proveedores de viajes.

Para más información, consulte “Propuesta de valor de sostenibilidad ambiental”, pág. 102. [↗](#)

Tecnología al servicio de la evolución del sector de los viajes

La evolución y el crecimiento del sector de los viajes dependen en gran medida de la tecnología.

La tecnología desempeña un papel clave en la evolución del sector de los viajes en dos sentidos. En primer lugar, mejora un amplio abanico de operaciones esenciales (p. ej., reservas, gestión de inventario o gestión de ingresos) para proveedores de viajes como aerolíneas, hoteles, ferrocarriles, compañías de alquiler de coches y proveedores de servicios en el destino. En segundo lugar, conecta a estos proveedores con los distribuidores de viajes. Amadeus ofrece soluciones tecnológicas para las operaciones clave de numerosos proveedores de viajes —incluidas aerolíneas, hoteles y aeropuertos— y desempeña un papel relevante en el ecosistema al conectar a proveedores de viajes con distribuidores de viajes en todo el mundo.

En 2025, invertimos 1.453 millones de euros (brutos) en I+D para desarrollar soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia operacional de nuestros clientes y redunden en un crecimiento más sostenible del sector de los viajes. Seguimos siendo líderes de inversión en I+D en el sector de los viajes y somos el tercer mayor inversor en I+D del sector del *software* en Europa.¹⁸

Existen distintas tendencias tecnológicas que tienen implicaciones para la evolución de la industria y para Amadeus, y que se analizan de forma pormenorizada a continuación. La mayoría de estas tecnologías tienen en común que contribuyen a mejorar la fluidez de los viajes.

La nube

En 2021, Amadeus lanzó una alianza estratégica global con Microsoft para migrar las operaciones a la nube pública, uno de los procesos de transformación digital más ambiciosos del sector. En 2025 completamos esta migración, lo que permitió reforzar nuestra agilidad, innovación y resiliencia.

En 2025 también renovamos nuestra colaboración con Microsoft, afianzando el compromiso compartido de utilizar las tecnologías en la nube y la IA para acelerar la innovación y ofrecer productos de nueva generación para el sector de los viajes.

Al mismo tiempo, avanzamos en nuestra estrategia de nube múltiple mediante una alianza con Google Cloud para respaldar cargas de compra de alto rendimiento y explorar capacidades punteras en IA generativa y agéntica.

Estas colaboraciones refuerzan la visión de Amadeus de ofrecer soluciones escalables e inteligentes que mejoren la experiencia del viajero e impulsen el crecimiento en todo el ecosistema.

Dar el salto a la nube comporta distintos beneficios para Amadeus y para nuestros clientes, como se muestra en la siguiente tabla.

Para más información, consulte “Ofrecemos fiabilidad y excelencia a nuestros clientes”, pág. 58. [↗](#)

18. Centro Común de Investigación (Comisión Europea) (22 de diciembre de 2025). *The 2025 EU Industrial R&D Investment Scoreboard*.

La adopción de tecnología en la nube aporta una amplia variedad de beneficios

Amadeus Tecnología

- Mayor resiliencia y alta disponibilidad en regiones de la nube a escala global.
- Ciclos de implementación más rápidos gracias a la integración de la IA y análisis avanzados de datos.
- Mejor rendimiento y mayor capacidad de respuesta del sistema, gracias a la proximidad a los clientes.
- Prestación más rápida y escalable de servicios y soluciones tecnológicas.

Negocio

- Aceleración del tiempo de comercialización de nuevos productos y servicios.
- Escalado eficiente en costes durante los periodos de máxima demanda de viajes.
- Mayor capacidad para generar nuevas oportunidades de negocio.
- Acceso a capacidades punteras de la nube y la IA mediante alianzas estratégicas.
- Mayor agilidad para responder a las cambiantes expectativas de los clientes y generar valor a largo plazo.

Clientes

- Mejor rendimiento y menor latencia para experiencias más rápidas y fluidas.
- Mayor flexibilidad para gestionar de forma integrada los picos imprevistos de tráfico.
- Mejora de la continuidad del negocio y mayor disponibilidad del servicio.
- Protección de datos reforzada mediante estándares avanzados de seguridad.
- Soluciones de viaje más personalizadas y con mayor capacidad de respuesta.

IA

La IA está abriendo con rapidez nuevas posibilidades para el sector de los viajes. El foco está evolucionando desde la IA tradicional y la IA generativa —capaces de crear contenidos como texto, imágenes o voz— hacia la IA agéntica, un avance tecnológico de primer orden que permite a los sistemas razonar, planificar y actuar de forma autónoma o semiautónoma en interacción con las personas, logrando que las aplicaciones sean más proactivas y adaptables.

Esta nueva ola de IA ha superado la fase de pruebas piloto y pruebas de concepto y se encuentra en un punto de inflexión, con capacidad para impulsar la transformación en múltiples industrias.

En el sector de los viajes, el impacto de la IA abarca todo el itinerario del viajero:

Antes del viaje. Las soluciones impulsadas por IA permitirán ofrecer experiencias de planificación hiperpersonalizadas. Los viajeros interactuarán mediante voz, texto e imágenes para crear itinerarios a medida, mientras que las empresas obtendrán una perspectiva más profunda de sus motivaciones y presupuestos. La IA agéntica dará lugar a recomendaciones dinámicas y una orquestación fluida entre proveedores.

Durante el viaje. La IA conversacional y los asistentes de voz se anticiparán a las necesidades y resolverán las alteraciones de los servicios en tiempo real. Desde la posibilidad de desplazarse por el aeropuerto con las manos libres hasta la reasignación inteligente de reservas, los viajeros disfrutarán de mayor comodidad y confianza en cada interacción.

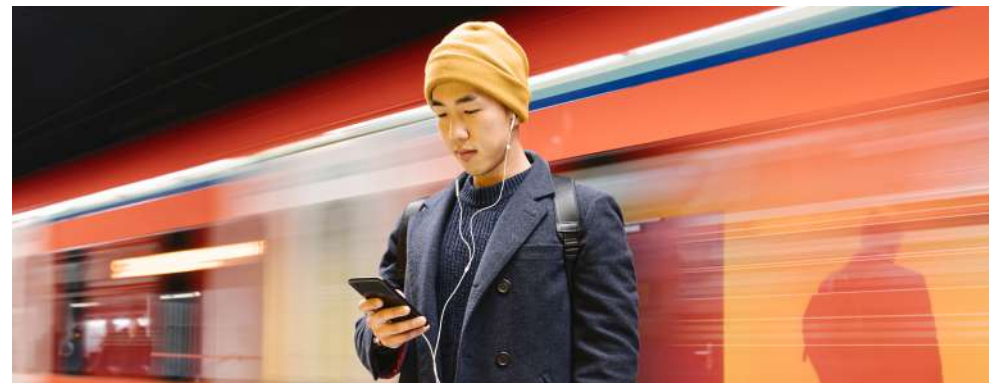
Después del viaje. La IA analizará el *feedback* y las opiniones para ayudar a las empresas a responder con autenticidad, reforzar su reputación y mantener relaciones a largo plazo. La IA agéntica podrá incluso automatizar acciones de fidelización y futuras ofertas personalizadas.

Gracias a esta evolución, nuevos actores como los asistentes de IA serán capaces de inspirar a los viajeros con recomendaciones personalizadas sobre experiencias únicas, devolver opciones relevantes y ayudarles con la reserva, el pago y la prestación del servicio con el proveedor de viajes que elijan.

Para operar a gran escala, los asistentes de IA necesitan autorización para acceder de forma eficiente a grandes volúmenes de datos dinámicos, en un marco de confianza, seguro y responsable.

Por eso es esencial contar con una capa de orquestación para todo el sector: una capa que conecte a proveedores de viajes, distribuidores, metabuscadores y asistentes de IA, y que permita una ejecución coherente y fiable en todo el ecosistema.

Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar este ecosistema de viajes impulsado por IA como capa de ejecución integrada y neutral del sector, sustentada en tres pilares: nuestro papel histórico como sistema de referencia de confianza para la industria desde 1987; la fortaleza de una lógica de negocio integrada y profundamente conectada; y nuestra capacidad para operar a escala global en mercados y segmentos del sector de los viajes de todo el mundo.



Desde una perspectiva operativa, las empresas están utilizando IA generativa y agéntica para automatizar tareas repetitivas, generar contenidos, agilizar flujos de trabajo y acelerar los ciclos de desarrollo. Esto está transformando tanto las operaciones orientadas al cliente como las internas, haciendo que las organizaciones sean más ágiles y tengan mayor capacidad de respuesta.

A medida que la IA sigue evolucionando, Amadeus ayudará al sector a adoptarla de forma responsable, garantizando que la IA amplíe y refuerce la plataforma de Amadeus, al tiempo que respalda experiencias centradas en las personas. Amadeus colabora activamente con empresas especializadas en IA, combinando sus capacidades con nuestras aplicaciones y sistemas en toda la industria de los viajes.

Juntos, podemos dar forma a un futuro impulsado por la IA basado en la apertura, la confianza y la colaboración.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 25, [“Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33, \[“Hoteles y soluciones transversales”, pág. 45, \\[“Tecnología”, pág. 57, \\\[e “Innovación”, pág. 67.\\\]\\\(#\\\)\\]\\(#\\)\]\(#\)](#)

Identidad digital y viajes sin contacto

La identidad digital se utiliza para representar a un individuo (o una organización) en entornos digitales a través de una serie de atributos validados.

Muchos Gobiernos tienen intención de emitir o regular las identidades digitales de sus ciudadanos. La UE ha exigido que todos los Estados miembros ofrezcan una identidad digital a sus ciudadanos y empresas de conformidad con el Reglamento eIDAS 2.0.¹⁹ Algunos países como Dinamarca, Estonia, India y Suecia ya cuentan con un marco de identidad digital muy avanzado con un nivel de adopción superior al 90 %. En EE. UU., algunos estados están poniendo en marcha carnés de conducir móviles, complementados por iniciativas de entidades privadas como Apple, Google y Samsung.

Una cartera de identidad digital es un lugar seguro que se utiliza para almacenar documentos de identidad digitales, a menudo en un dispositivo

19. El reglamento para “servicios electrónicos de identificación, autenticación y confianza” (eIDAS, por sus siglas en inglés) de la UE regula los servicios electrónicos de identificación y confianza para las transacciones electrónicas.

móvil. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por lograr una estandarización (p. ej., OpenWallet Foundation), es probable que se acabe implantando un amplio número de carteras, con una interoperabilidad limitada.

En el ámbito de los viajes, las carteras de identidad digital se utilizarán para almacenar documentos de identidad, permisos de conducir, pasaportes, autorizaciones de viaje, cuentas de fidelización, preferencias de viajes y detalles de pagos. Podrían mejorar la experiencia de viajar facilitando la integración en línea y la creación de cuentas con proveedores de viajes. La digitalización y automatización de los controles de documentos propiciarán una experiencia de viaje fluida y sin interrupciones, garantizando al mismo tiempo la ciberseguridad y la privacidad de los datos. En noviembre de 2025, Apple lanzó una nueva funcionalidad que almacena la información del pasaporte en Apple Wallet y permite a los usuarios que viajan dentro del país pasar los controles de la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés) en más de 250 aeropuertos sin necesidad de llevar físicamente el pasaporte o un documento de identidad.²⁰

Tras la adquisición de Vision-Box por parte de Amadeus en abril de 2024, ahora ofrecemos soluciones sin contacto para todos los puntos de interacción en el aeropuerto, incluyendo los terminales de facturación, el depósito de equipaje automatizado, el control de fronteras y el embarque. También estamos explorando otros mercados verticales y, recientemente, hemos firmado una alianza con MSC Cruises para agilizar el embarque mediante nuestras soluciones biométricas.

Formamos parte del Consorcio de Carteras de Identidad Digital de la UE (EWC, por sus siglas en inglés) y del consorcio Aptitude,²¹ y estamos demostrando el uso de las carteras de identidad europeas en distintas aplicaciones del ámbito de los viajes. Junto con Lufthansa, hemos probado con

éxito la cartera tanto para el proceso de facturación en línea como en escenarios presenciales en el aeropuerto, como la facturación, la entrega de equipaje y el embarque. Asimismo, trabajamos con la IATA en el desarrollo de su estándar One ID.²²

Para más información, consulte “Impulsamos viajes fluidos”, pág. 41. [↗](#)

Ecosistema de plataformas

Todos los actores del sector de los viajes tratan de reforzar la orientación al viajero y ofrecer itinerarios fluidos y personalizados en cada punto de contacto. Sin embargo, los sistemas heredados —a menudo aislados, rígidos y con limitaciones para gestionar grandes volúmenes de datos— han frenado la capacidad del sector para evolucionar. Al mismo tiempo, la colaboración con socios y terceros se ha visto mermada por la complejidad de las integraciones de datos y la interoperabilidad limitada. Y antes de que los viajeros dispusieran de dispositivos digitales, los actores del sector de los viajes no podían mantenerse conectados con el viajero a lo largo de su itinerario.

En la actualidad, cuatro grandes tendencias tecnológicas están transformando este panorama:

- 1. Computación en la nube**, que permite escalar con rapidez y operar con alcance global.
- 2. Transformación digital**, que conecta a los viajeros a través de dispositivos inteligentes en cada etapa del itinerario.
- 3. IA**, que extrae conclusiones a partir de grandes volúmenes de datos generados por la digitalización.
- 4. Apertura tecnológica**, que facilita la plena integración entre distintos sistemas.

Juntas, estas tendencias respaldan un modelo de ecosistema colaborativo que permite a aerolíneas, aeropuertos y otros grupos de interés trabajar de manera más eficaz y ofrecer experiencias centradas en el viajero.

En Amadeus estamos aprovechando estas tendencias con Amadeus Open Platform: una base que combina tecnología abierta, datos en tiempo real y modelos de IA listos para usar. Esta plataforma permite una colaboración continua con una red global de socios y acelera la innovación en toda nuestra cartera. Nuestro primer producto construido sobre esta plataforma es Amadeus Nevio, una solución de venta minorista de nueva generación diseñada para ayudar a las aerolíneas a ir más allá de los sistemas tradicionales y adoptar ofertas modernas y dinámicas. Nevio aprovecha la arquitectura modular, la escalabilidad y las capacidades de IA de Open Platform para acelerar el tiempo de comercialización, integrarse perfectamente con los ecosistemas de los socios y adaptarse con flexibilidad a la evolución de los estándares del sector. Gracias a ello, las aerolíneas pueden innovar de forma continua, personalizar la experiencia del viajero y generar nuevas oportunidades de ingresos.

Para más información, consulte “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33, [↗](#) **y “Generamos nuevas oportunidades de negocio”, pág. 61.** [↗](#)

20. Bailey Schulz (12 de noviembre de 2025). “New Apple feature stores passport info in digital wallet”, *Skift*.

21. EWC y Aptitude son proyectos piloto a gran escala sobre identidad digital financiados por la Comisión Europea.

22. Una solución de gestión de identidades colaborativa que abarca todas las etapas del proceso y los grupos de interés en el viaje de forma integrada.

23. Una red neuronal binaria es una red neuronal cuyos pesos se limitan a dos valores. Esta restricción reduce de forma significativa los recursos de memoria necesarios para almacenar los parámetros del modelo.

Computación cuántica

La computación cuántica es un paradigma emergente que se basa en los principios de la mecánica cuántica para realizar cálculos de formas que la computación clásica no sería capaz. Gracias a su arquitectura única, evalúa múltiples posibilidades a la vez, acelerando la resolución de problemas complejos a gran escala. La computación cuántica promete abordar retos de simulación, optimización, aprendizaje automático y criptografía que hoy resultan inabordable por su tamaño o complejidad.

Aunque los ordenadores cuánticos todavía no están lo bastante maduros para que puedan utilizarse de forma generalizada en un entorno de producción, los recientes avances que han logrado los principales proveedores de *hardware* han contribuido a aumentar la capacidad de cómputo, mejorar la precisión y acelerar el rendimiento para abordar retos de mayor envergadura y complejidad.

Amadeus sigue de cerca la evolución de la computación cuántica y sus posibles aplicaciones en el sector de los viajes. Entre los casos de uso más prometedores destacan la optimización de la gestión de ingresos, la asignación de recursos aeroportuarios, la gestión de alteraciones de los servicios, la planificación de rutas y la optimización de la programación de vuelos.

En 2025, Amadeus realizó varios experimentos para explorar aplicaciones cuánticas en la gestión de ingresos (p. ej., aplicando computación cuántica a la gestión de ingresos de redes basadas en la elección) y en aprendizaje automático (p. ej., desarrollando modelos sostenibles mediante redes neuronales binarias²³ y computación cuántica). Además, lanzamos un proyecto piloto en nuestra unidad Airport Operations para optimizar la asignación de vuelos a puertas de embarque.

Perfil de Amadeus



Impacto medio-bajo



Quiénes somos

Amadeus proporciona soluciones y servicios tecnológicos dirigidos a los distintos segmentos del ecosistema mundial de los viajes: aerolíneas, aeropuertos, hoteles, compañías ferroviarias, motores de búsqueda, agencias de viajes, turoperadores y otros integrantes del sector.

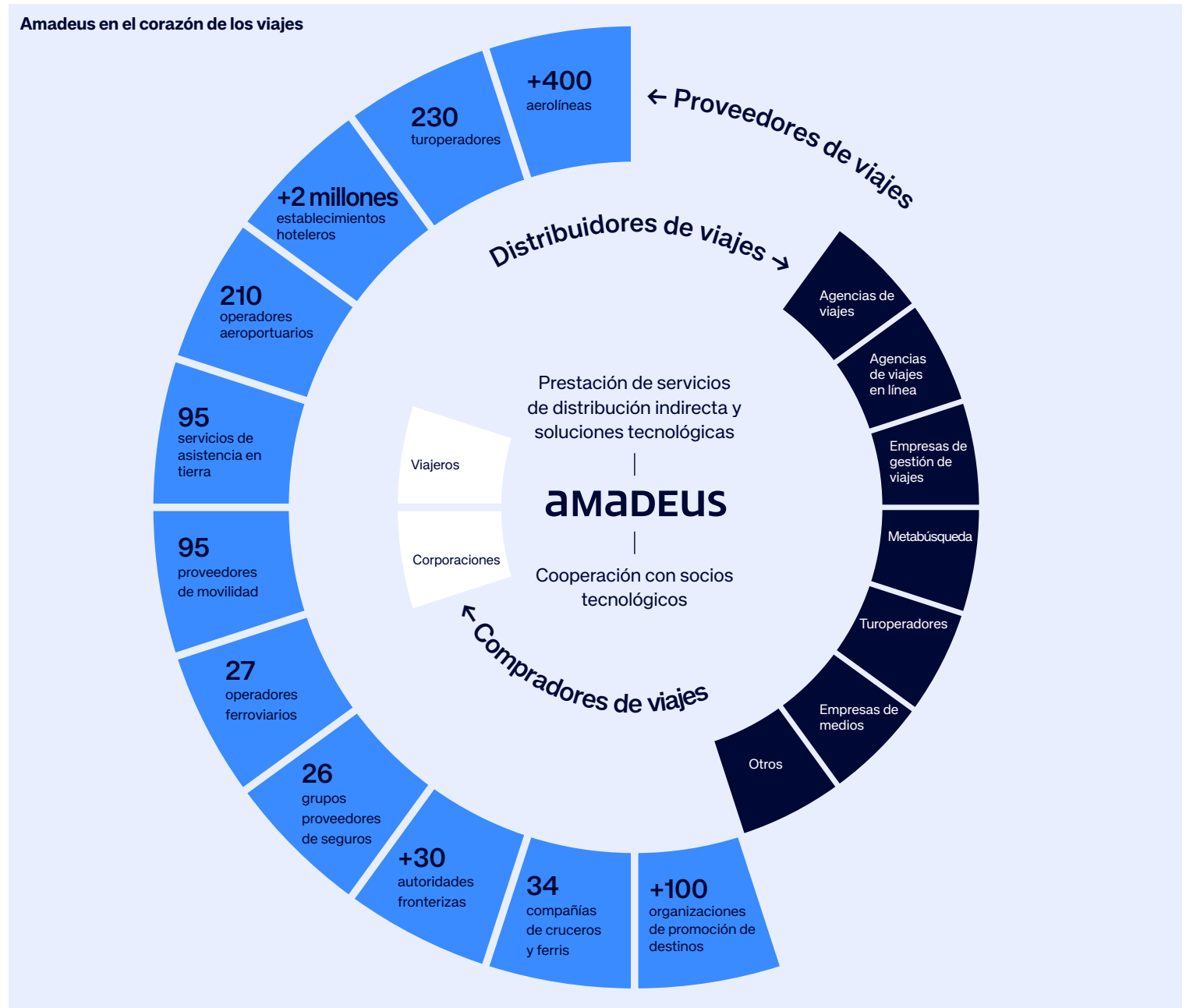
Nuestro propósito es ayudar a estos negocios a operar de forma eficiente y mejorar las experiencias de viaje en todo el mundo.

Estamos firmemente comprometidos con la innovación continua y no cesamos de lanzar nuevos productos y servicios al mercado lo más rápido posible para poder cumplir con las expectativas de los clientes y responder a los desafíos del sector.

La innovación nos impulsa. Invertimos más del 22 % de nuestros ingresos en I+D y lanzamos nuevos productos y servicios que se anticipan a las necesidades del sector.

Desde la inspiración hasta la reserva, desde la salida hasta la llegada, nuestras soluciones

Amadeus en el corazón de los viajes



mejoran cada momento de la experiencia de viaje. Estamos en el centro de cada viaje, conectando de forma integrada a proveedores, distribuidores y compradores.

Nuestras plataformas ayudan a los proveedores de viajes a distribuir su contenido en todos los canales y, al mismo tiempo, ofrecen a los distribuidores acceso a un amplio abanico de opciones de viaje. Nuestras herramientas de gestión de clientes están diseñadas para que cada interacción sea fluida, personalizada y memorable.

En el caso de las aerolíneas, esto se traduce en un procesamiento más ágil de los pasajeros, salidas puntuales, un seguimiento preciso del equipaje y una rápida recuperación ante incidencias operativas. Con Amadeus, viajar es más fácil para todos.

Para más información, consulte “Distribución aérea”, pág. 25, y “Soluciones tecnológicas para la industria aérea”, pág. 33.

En el sector de la hostelería, nuestras herramientas inteligentes agilizan las operaciones, mientras que nuestras plataformas de análisis e inteligencia ayudan a los hoteleros a anticiparse a las tendencias, personalizar sus ofertas y reforzar la fidelización.

Para más información, consulte “Hoteles”, pág. 46.

En Amadeus, ponemos a disposición de las empresas tecnología de viajes de nueva generación, que ofrece a los empleados la libertad de gestionar sus itinerarios y a los responsables de viajes y finanzas pleno control y visibilidad. Automatizamos y simplificamos cada etapa: aprobaciones, gastos, cumplimiento normativo e informes.

Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, pág. 30.

Amadeus ofrece soluciones de pago seguras y fluidas, adaptadas a todos los actores de la industria de los viajes. Nuestra plataforma global admite múltiples métodos de pago y canales, lo que permite a los proveedores de viajes aceptar y gestionar transacciones de forma eficiente en distintos mercados. Todo ello contribuye, a su vez, a agilizar sus operaciones, mejorar la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento de los ingresos.

Para más información, consulte “Outpayce”, pág. 52.

Nuestro modelo de negocio se basa en los volúmenes de transacciones del sector de los viajes. Como empresa cotizada en bolsa, formamos parte del índice IBEX 35, que engloba a las empresas con mayor liquidez del mercado de valores español.

Para más información, consulte “Inversores”, pág. 138.



Oficina de Amadeus en Bangkok

Presencia de Amadeus en el mundo

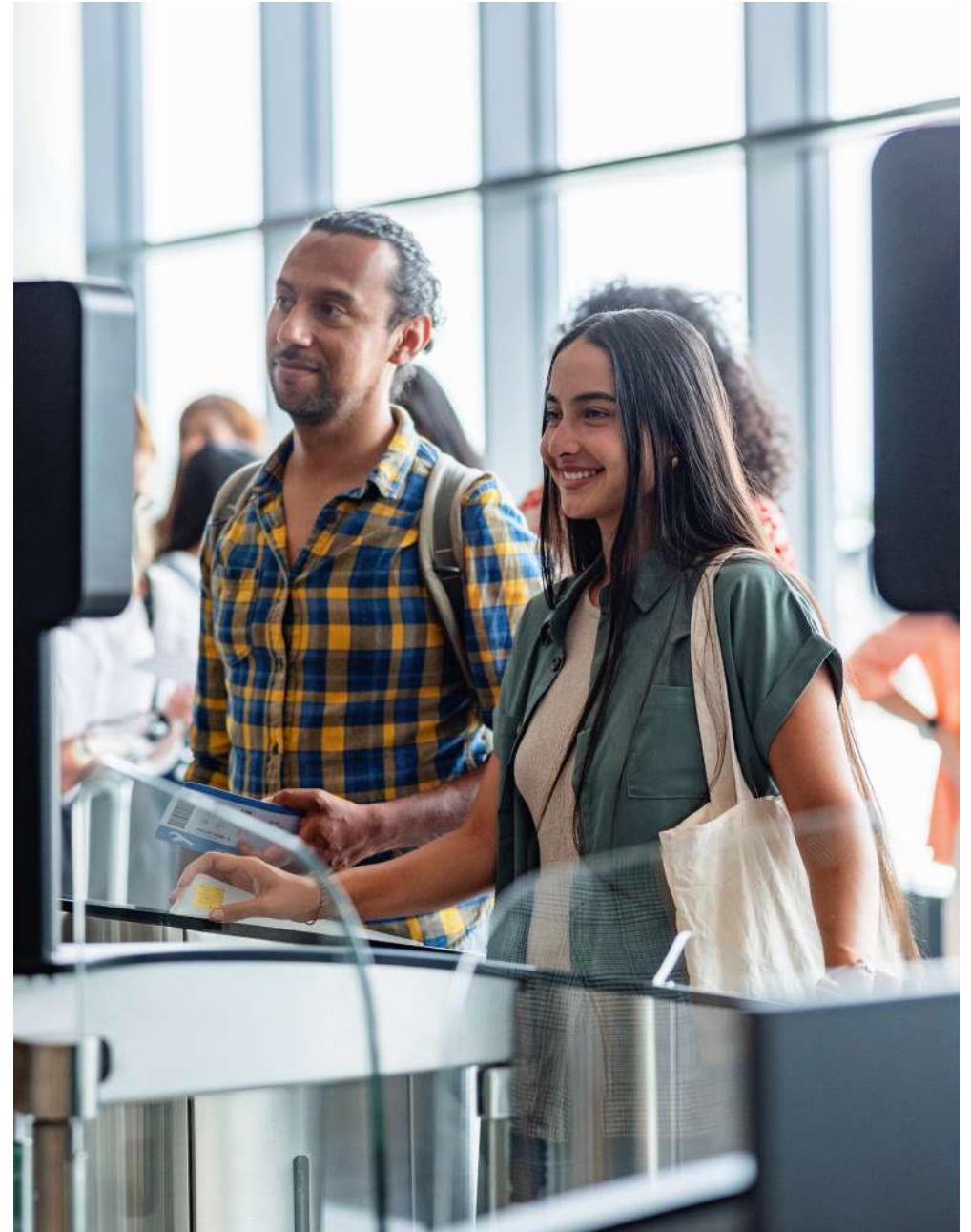
 Sede principal Madrid

190
mercados

Las ubicaciones marcadas solo con un punto en el mapa representan una menor presencia de Amadeus, como sucursales, sociedades no plenamente participadas por Amadeus y distribuidores.



Nuestro viaje: historia y principales hitos



Amadeus fue fundado en 1987 por cuatro aerolíneas: Air France, Iberia, Lufthansa y SAS. Centrados inicialmente en la distribución de contenido de aerolíneas y las soluciones tecnológicas, nos expandimos gradualmente para prestar servicio a todo el sector de los viajes.








En la actualidad, casi cuatro décadas después, Amadeus se posiciona como uno de los proveedores de tecnología líderes en el mundo para el sector de los viajes y el turismo.

Con el paso de los años hemos acumulado una mayor experiencia, lanzando nuestra línea de negocio de soluciones tecnológicas para aerolíneas, Airline IT, en el año 2000 y adquiriendo Navitaire en 2016 con el fin de ampliar nuestra oferta para aerolíneas de bajo coste. El salto al sector de las soluciones tecnológicas para hoteles estuvo marcado por las adquisiciones de Newmarket en 2014 y TravelClick en 2018, que pusieron de manifiesto nuestro firme compromiso con el sector de la hostelería, al ampliar nuestra gama de productos, nuestros conocimientos y nuestra proyección a escala mundial. Hemos diversificado también nuestra cartera para incluir la comercialización, la gestión de ingresos, la inteligencia de viajes y la gestión de gastos y viajes, aprovechando para nuestros clientes el potencial de la computación en la nube, las aplicaciones móviles, los macrodatos y la IA.

Nuestras operaciones han continuado ampliándose a sectores relacionados con los viajes, como los pagos y la infraestructura tecnológica aeroportuaria. En 2024 completamos la adquisición de Vision-Box, uno de los principales proveedores de soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y entidades de control fronterizo. Seguimos explorando nuevas oportunidades a través de nuestros equipos de innovación. En 2025,

Outpayce de Amadeus lanzó un *marketplace* dedicado a los pagos. Este mercado respalda la orquestación de pagos con un catálogo interactivo de capacidades que ayuda a las aerolíneas a elegir la conexión adecuada y mejorar el rendimiento de los pagos.

Reconocimientos y premios: nuestro equipo humano

<p>Forbes Mejores empleadores del mundo 2025</p>	
<p>Forbes Mejores empresas del mundo para mujeres 2025</p>	
<p>Financial Times Líderes en diversidad 2026</p>	
<p>Great Place to Work</p>	
<p>Time Mejores empresas del mundo 2025</p>	
<p>Time Empresas más sostenibles del mundo 2025</p>	
<p>Top Employer Certified</p>	

También adquirimos la empresa de inteligencia de viajes ForwardKeys, así como la solución HERMES de WCC, un *software* de análisis de datos de viajeros en tiempo real de última generación, especializado en seguridad fronteriza y control de pasajeros.

Reconocimientos y premios: sostenibilidad

S&P Global Sustainability Yearbook 2026
Última puntuación: Miembro del 5 % superior



Nos sentimos orgullosos de figurar entre el 5 % superior del S&P Global Sustainability Yearbook 2026. Este reconocimiento refleja el desempeño de Amadeus en la S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) y se basa en nuestra puntuación CSA 2025 de 82/100.

EcoVadis
Última puntuación: 72/100



Amadeus recibió una medalla de plata, lo que nos sitúa entre el 15 % de las empresas evaluadas (percentil 90).

CDP
Última puntuación: B
En una escala de -D (mínimo) a A (máximo).



Última evaluación en diciembre de 2025.

FTSE4Good
Última puntuación: 4,7/5

Incluidos en este índice por 12.º año consecutivo.



Sylvain Roy
Senior Vice President,
Chief Technology Officer

Rongrong (Vvivi) Hu
Senior Vice President,
Chief Strategy Officer

Carol Borg
Senior Vice President,
Chief Financial Officer

Francisco Pérez-Lozao
Senior Vice President,
Hospitality

Decius Valmorbida
Senior Vice President,
Travel Unit



Luis Maroto
Consejero Delegado

Ana Doval de las Heras
Senior Vice President,
Chief People & Culture Officer

Jackson Pek
Senior Vice President,
Chief Corporate & Legal Affairs Officer