

# Informe Global 2025

Análisis de  
la actividad  
empresarial,  
financiera y de  
sostenibilidad

**amadeus**

La finalidad de este Informe Global es ofrecer una visión completa y transparente de las actividades, operaciones y resultados de Amadeus durante 2025. Hemos tenido en cuenta una perspectiva amplia, que incluye cuestiones económicas, sociales y medioambientales.

La versión PDF de este informe ha sido diseñada para ser accesible a todos los usuarios. Cumple con el nivel AA de la actual norma europea EN 301 549, las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.1) y la norma PDF/UA.

Para una lectura más interactiva de este informe, puede consultar la versión en línea en [amadeus.com/informe-global-2025](https://www.amadeus.com/informe-global-2025)

# Mensaje del Presidente del Consejo

## William Connelly

Presidente del Consejo, Amadeus



“Amadeus desempeña un papel de liderazgo en la transformación de los viajes, conectando a los proveedores de viajes con los viajeros y contribuyendo a dar forma a experiencias integradas”.

El año 2025 transcurrió en un entorno global de gran complejidad. La incertidumbre económica y un entorno geopolítico inestable siguieron marcando la evolución de los mercados, las empresas y las sociedades, al tiempo que el progreso tecnológico se aceleraba en todos los sectores. En estas circunstancias, resulta esencial contar con una perspectiva a largo plazo y una gobernanza sólida. Para Amadeus, el año 2025 puso de relieve el valor de la estabilidad, una dirección clara y una apuesta a largo plazo por la innovación en un sector de los viajes y el turismo en permanente evolución.

### El valor perdurable de los viajes

Los viajes siguen siendo una de las manifestaciones más elocuentes de la conexión humana. El deseo de descubrir nuevos lugares, reencontrarse con personas y culturas y vivir el mundo en primera persona sigue sustentando la demanda en todas las regiones. Al mismo tiempo, las expectativas no dejan de aumentar. Los viajeros buscan experiencias cada vez más sencillas, conectadas e intuitivas. Ofrecer experiencias de viaje integradas, de principio a fin, exige una estrecha coordinación en todo el ecosistema

de los viajes y la hostelería, además de una responsabilidad compartida para contribuir a configurar una industria resiliente y sostenible a largo plazo.

### La tecnología como catalizador del progreso

La tecnología ocupa un lugar central en esta transformación. La IA, la computación en la nube y la biometría, junto con otras tecnologías transformadoras, se están utilizando para incrementar la eficiencia, apoyar la toma de decisiones y mejorar las experiencias a gran escala. La oportunidad pasa ahora por integrar estas tecnologías de forma más fluida en todo el ecosistema, ayudando al sector a operar de formas no solo más eficaces, sino también más responsables con la sostenibilidad a largo plazo de la industria.

### El papel de Amadeus como facilitador en el ecosistema de los viajes

Amadeus se encuentra en la confluencia de los viajes y la tecnología. Guiados por nuestro propósito —mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes—, guiamos a la industria global de los viajes y el turismo gracias a nuestro alcance, experiencia y alianzas de largo recorrido. Amadeus

desempeña un papel de liderazgo en la transformación de los viajes, conectando a los proveedores de viajes con los viajeros y contribuyendo a dar forma a experiencias integradas que responden a unas expectativas en constante evolución. Esta posición trae consigo tanto oportunidades como responsabilidades, y las abordamos con una mirada de largo recorrido que tiene en cuenta el conjunto del ecosistema.

En lo que respecta específicamente a la IA, Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar el ecosistema de los viajes impulsado por la IA. La IA reforzará y ampliará la plataforma de Amadeus como un sistema de referencia del sector de los viajes, con una profunda integración entre tecnologías, con la escala necesaria para aportar valor de forma consistente y, sobre todo, con integridad y confianza.

### Un esfuerzo colectivo

Mirando al futuro, la incertidumbre seguirá siendo un factor persistente del panorama global. Amadeus afronta la siguiente etapa con la confianza que le aportan su solidez financiera, una gobernanza disciplinada y

una dirección estratégica clara. Gracias a la inversión en tecnología innovadora, a nuestra apuesta por los viajes integrados y a nuestro firme compromiso con la confianza y la fiabilidad, la compañía está bien posicionada para apoyar la evolución del sector y crear valor duradero para la industria a la que prestamos servicio.

Quiero dar las gracias a los empleados de Amadeus, así como a nuestros clientes, socios y accionistas, por el papel que cada uno de ellos ha desempeñado en nuestro progreso. Este informe refleja el esfuerzo colectivo que hay detrás de los avances de Amadeus en 2025 y el papel que la compañía desempeña en el ecosistema global de los viajes y el turismo. Espero que le resulte informativo.

# Mensaje del Consejero Delegado

## Luis Maroto

Consejero Delegado de Amadeus



“Guiados por nuestro propósito, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer soluciones innovadoras a nuestros clientes de todo el ecosistema de los viajes y seguimos invirtiendo de forma responsable en las tecnologías que están transformando los viajes”.

2025 fue un año difícil para la industria, en un escenario macroeconómico y geopolítico especialmente exigente y cambiante. En este contexto, me siento orgulloso del papel que Amadeus sigue desempeñando en el ecosistema de los viajes y de cómo hemos evolucionado junto a nuestros clientes y socios conforme la industria ha seguido transformándose.

Guiados por nuestro propósito —mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes—, seguimos centrando nuestros esfuerzos en ofrecer soluciones innovadoras a todo el ecosistema de los viajes. Apoyamos a nuestros clientes en un entorno exigente, al tiempo que seguimos invirtiendo de forma responsable en las tecnologías que están transformando los viajes.

### Aprovechamos las tecnologías transformadoras

Hoy en día, los viajes dependen de una amplia gama de tecnologías innovadoras y transformadoras —desde la IA y la computación en la nube hasta la biometría y las capacidades avanzadas de datos— que trabajan de forma integrada en todo

el ecosistema de los viajes. Nuestro papel consiste en incorporar estas tecnologías de una forma cohesionada, escalable y fiable para lograr operaciones más ágiles, viajes más fluidos y conectados de principio a fin y mejores experiencias para los viajeros.

Todo ello exige una inversión sostenida y un compromiso a largo plazo. En 2025, invertimos 1.400 millones de euros en investigación y desarrollo y seguimos liderando la construcción de las bases tecnológicas dentro del sector que permiten mejorar la experiencia de viajar. Al trabajar estrechamente con clientes y socios en todo el ecosistema, ayudamos a traducir la innovación en resultados tangibles, al tiempo que contribuimos a una industria de los viajes más resiliente y sostenible.

### Generamos valor a lo largo de todo el itinerario, de principio a fin

A lo largo del año, trabajamos estrechamente con clientes de todos los segmentos de los viajes para acompañarlos en el despliegue de sus estrategias. Observamos un fuerte impulso en aerolíneas, hostelería, aeropuertos, pagos, medios y distribución, reflejo de la confianza que nuestros clientes depositan en Amadeus para respaldar sus operaciones esenciales. La adopción de nuestras soluciones

de nueva generación siguió creciendo, desde las transformaciones de la venta minorista en Airline IT hasta las implementaciones a gran escala de sistemas centrales de reservas en Hospitality, junto con los avances continuados en las soluciones para aeropuertos, controles fronterizos y pagos.

Tanto en las alianzas de largo recorrido como en las relaciones con nuevos clientes, nuestra capacidad para ejecutar transformaciones complejas de forma fiable y a gran escala siguió siendo un elemento central del valor que generamos para la industria.

### Orquestamos un ecosistema de los viajes impulsado por la IA

A lo largo de 2025, seguimos avanzando en nuestro proceso de adopción de la IA. Creemos que Amadeus se encuentra en una posición única para orquestar el ecosistema de los viajes impulsado por IA, conectando a proveedores, vendedores y asistentes de IA con datos de viajes fiables y dinámicos a gran escala, de forma neutral, segura y responsable.

Somos la capa de ejecución integrada y neutral del sector de los viajes, sustentada en tres pilares: nuestra condición de 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 de la industria de los viajes de todo el mundo. La IA reforzará y ampliará la plataforma de Amadeus.

### Nuestro equipo humano y el futuro que tenemos por delante

Detrás de todos nuestros logros en 2025 está nuestro equipo humano. Su experiencia, compromiso y sentido de la responsabilidad nos permiten innovar, ejecutar y apoyar a nuestros clientes con consistencia y dedicación. Quiero dar las gracias a todos los compañeros y compañeras de Amadeus, así como a nuestros clientes y socios, por su confianza y colaboración continua, y a nuestros accionistas por su apoyo constante.

De cara a los próximos años, somos optimistas respecto al futuro de los viajes y al papel que Amadeus desempeña en el corazón de la industria. Combinando nuestro profundo conocimiento del sector, tecnología fiable e inversión a largo plazo, en Amadeus estamos transformando los viajes en colaboración con nuestros clientes y el ecosistema en su conjunto. Así es como lograremos mejorar la experiencia de viajar.