

Capítulo 07

Nuestro equipo humano



Introducción

En Amadeus, nuestro equipo humano es nuestro mayor activo y el motor que ha impulsado el éxito de la compañía.

En 2025, continuamos reforzando una cultura orientada a hacer de Amadeus un buen lugar para trabajar, empoderando a nuestro equipo formado por más de 20.000 profesionales de más de 145 nacionalidades para que puedan prosperar profesionalmente.

Hemos reinventado nuestra estrategia de People & Culture, respaldada por nuestra propuesta de valor para el empleado (PVE), en torno a tres pilares: proximidad, agilidad y talento.

1. La **proximidad** refuerza la conectividad entre nuestros equipos, la compañía y las comunidades.
2. La **agilidad** se centra en cómo operamos para ofrecer soluciones con mayor rapidez y trabajar de forma más inteligente.
3. El **talento** garantiza que atraemos, desarrollamos e implicamos a las personas que crean un valor excepcional para nuestros clientes.

En 2025, actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestra hoja de ruta para 2026-2027, manteniendo como eje clave a nuestro equipo humano y garantizando la alineación con nuestra estrategia de People & Culture y con nuestra PVE. También queremos ser un ejemplo de referencia

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

de cómo la diversidad y la inclusión y el bienestar de los empleados impulsan tanto el crecimiento como la sostenibilidad a largo plazo. Promovemos activamente el trato justo, reforzamos las prácticas inclusivas y atraemos talento de todos los orígenes. Este compromiso se sustenta en nuestros marcos de gobernanza, incluidas la Política de Equipo Humano, la Política de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos.

Seguimos reforzando nuestra capacidad para atraer, desarrollar y comprometer a las personas con talento, y nos esforzamos para que Amadeus siga siendo el destino soñado para profesionales diversos con alto potencial. Nuestro modelo de trabajo flexible, unas retribuciones competitivas y un sólido ecosistema de aprendizaje impulsan el crecimiento, al tiempo que respaldan la conciliación entre la vida personal y laboral.

En 2025, logramos los siguientes avances:

- Implantación de un marco estratégico de bienestar.
- Ampliación de nuestra formación sobre defensa y sensibilización en materia de salud mental.
- Mejora de la concienciación sobre salud mental.
- Mayor apoyo a empleados con problemas de salud.

También impulsamos iniciativas para reforzar la agilidad y la salud organizativa. Entre otras actuaciones, unificamos nuestras entidades jurídicas en Alemania para fomentar una cultura cohesionada y simplificar las operaciones, avanzamos en la integración

de las empresas adquiridas recientemente y armonizamos procesos globales como las promociones; todo ello manteniendo sólidos estándares de auditoría y protección de datos.

Nuestro compromiso con la mejora continua se mantuvo firme. Reforzamos los programas de salud organizativa, pusimos en marcha una iniciativa de mejora de competencias para nuestros equipos de People & Culture y celebramos nuestra segunda Global Career Week a nivel mundial, a fin de empoderar a los empleados para adoptar el aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la adaptabilidad.

De cara al futuro, mantenemos nuestro compromiso de:

→ **Empoderar a nuestro equipo humano.**

→ **Fomentar una cultura atractiva, diversa e inclusiva.**

→ **Apoyar la agenda de sostenibilidad de Amadeus.**

→ **Impulsar una innovación para acercar a las personas en todo el mundo.**

Juntos, continuaremos mejorando la experiencia de viajar para todos, en todas partes.



Aspectos demográficos

Empleados por tipo de contrato (número de empleados)*

Empleados permanentes	20.542	99,7 %
Trabajadores temporales	63	0,3 %
Total	20.605	100 %

Empleados por región (número de empleados)*

Europa	10.597	51,4 %
Asia-Pacífico	6.334	30,7 %
Norteamérica	2.083	10,1 %
Centroamérica y Sudamérica	1.169	5,7 %
Oriente Medio y África	422	2,0 %
Total	20.605	100 %

Empleados por género (número de empleados)*

Hombres	12.703	61,7 %
Mujeres	7.900	38,3 %
Otros	2	0,0 %
Total	20.605	100 %

* Número de empleados a 31 de diciembre de 2025. Incluidos todos los empleados permanentes y temporales de Amadeus IT Group en las empresas controladas.

GRI 2-7

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Amadeus, dream destination

Trabajar en Amadeus

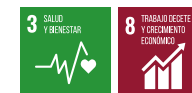
En 2023 reinventamos nuestro proceso global de selección para ofrecer una experiencia uniforme, justa y centrada en los candidatos, tanto para las personas que se postulan como para los responsables de contratación. Este enfoque se apoya en estándares y herramientas globales que garantizan un proceso transparente y uniforme en todas las ubicaciones. Seguimos desarrollando nuestras prácticas mediante paneles inteligentes, que aportan información en tiempo real e impulsan una mejora continua para optimizar los resultados y garantizar la inclusión.

La Amadeus Recruitment Academy sigue siendo un pilar fundamental para el desarrollo de capacidades. En 2025, los equipos de reclutamiento dedicaron más de 140 horas al aprendizaje y el desarrollo, abarcando temas como la IA y automatización, el análisis de datos, la gestión de la relación con los candidatos y prácticas de selección inclusivas. Los reclutadores utilizaron Includjobs, un agente de IA que hace más inclusivo y menos sesgado el lenguaje de nuestras ofertas de empleo. Gracias a ello, hemos podido llegar a una cantera de talento más amplia y diversa.

Nuestro programa de recomendación de empleados permite a los profesionales actuar como embajadores de Amadeus, reforzando nuestra cultura global y poniendo el foco en las aptitudes y la experiencia. En 2025, los empleados presentaron más de 10.250 recomendaciones, hecho que demuestra el elevado nivel de implicación y el impacto del programa.



Impacto medio-bajo



En 2025, el equilibrio de género y la inclusión de los colectivos infrarrepresentados en el sector siguieron siendo prioridades clave para Amadeus. Apoyamos a niñas y mujeres que cursan estudios tecnológicos a través de programas de Amadeus como Women in Tech, becas en CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) en Colombia, India y Filipinas, nuestra iniciativa Anokhee D&I en India y nuestra iniciativa de prácticas Future Travelers en Turquía. Las iniciativas de orientación temprana, como la Girls' Day que organizamos en Alemania, España y el Reino Unido, también contribuyeron a inspirar a las generaciones más jóvenes y a construir una reserva de talento más diversa y equilibrada en términos de género. Este año, nos enorgullece haber alcanzado una proporción de profesionales de ingeniería del 42 % mujeres y 58 % hombres en Amadeus Turquía.

La Amadeus Women's Network Singapore colaboró con Women in Aviation International (WAI) Singapore para organizar y patrocinar un evento de orientación profesional de alto impacto que contó con más de 800 asistentes. El objetivo era inspirar a niñas a emprender carreras en la aviación y contribuir a la formación de futuros líderes del sector.

Los resultados de estos esfuerzos sobre nuestra reserva de talento fueron claros: El 52 % de las personas en prácticas del área tecnológica contratadas en 2025 fueron mujeres.

Amadeus colabora con asociaciones líderes y forma parte de compromisos colectivos en el ámbito de la aviación, los viajes y la tecnología, entre ellos:

- La iniciativa 25by2025 de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)¹
- ADAPT²
- Reaching Equality in Diversity (REDI)³
- International LGBTQ+ Travel Association (IGLTA)⁴

Estas alianzas amplifican nuestra voz en el equilibrio de género, la inclusión LGBTQIA+ y la diversidad en la innovación, además de facilitar el intercambio de buenas prácticas y contribuir a definir los estándares del sector.

Vida en Amadeus

Nuestra cultura se fundamenta en la exploración, la colaboración y la voluntad de generar un impacto positivo en nuestro sector y en el mundo.

En Amadeus cultivamos un entorno en el que todas las personas se sientan inspiradas para afrontar los retos con curiosidad y una mentalidad abierta.

Ofrecemos las oportunidades y el apoyo adecuados para crear un lugar de trabajo donde cada persona puede desplegar todo su potencial y contribuir a nuestro éxito colectivo.

1. Un compromiso voluntario para aumentar en un 25 % la representación de mujeres en la alta dirección y en roles infrarrepresentados antes de 2025.
2. Una iniciativa del sector de la aviación centrada en la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad que promueve mejores prácticas de empleo y viajes más accesibles para las personas con discapacidad en todo el ecosistema del transporte aéreo.
3. Una iniciativa intersectorial de diversidad e inclusión, creada originalmente en el Reino Unido, que reúne a distintas organizaciones para impulsar la igualdad en cuanto al género, el origen étnico, la discapacidad y otros colectivos infrarrepresentados.
4. Asociación comercial global que apoya la inclusión LGBTQ+ en los viajes y el turismo mediante actividades de sensibilización y promoción, la educación y la colaboración sectorial.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Entorno laboral positivo

Reforzamos la cultura mediante la integración y la implicación

En 2025, mejoramos nuestro proceso de integración de fusiones y adquisiciones para comprender mejor las culturas de las nuevas empresas que se incorporan a Amadeus. Queremos aunar lo mejor de ambos mundos y enriquecer continuamente nuestra cultura.

Para promover la implicación a nivel regional, también lanzamos el programa Amadeus Hospitality Ambassador, en el que empleados de nuestras regiones y sedes actúan como transmisores de cultura, conectando prioridades globales con realidades locales. Escuchan, amplifican voces y convierten las aportaciones recabadas en acciones. Esta red crea un tejido vivo de compromiso: cada región se siente escuchada y nuestra visión se materializa allí donde operamos.

Generamos confianza y conexiones con una comunicación integrada

Creemos que una comunicación eficaz es clave para fomentar la confianza, el sentido de pertenencia y un entorno de trabajo positivo.

A través de estos canales, mantenemos a nuestros empleados informados sobre la estrategia empresarial, los resultados de la compañía, así como las políticas y oportunidades en todas las sedes del mundo, con plena accesibilidad para todos.

En 2025, dimos prioridad a una comunicación transparente de People & Culture, poniendo de relieve nuestra cultura inclusiva, el compromiso de los empleados y la mentalidad de crecimiento mediante iniciativas como la Global Career Week, el Día Mundial de la Salud Mental y seminarios sobre bienestar durante todo el año.

Nuestras comunicaciones internas también respaldaron transformaciones clave, incluida la incorporación de equipos procedentes de adquisiciones recientes como Voxel, Vision-Box y ForwardKeys. Asimismo, ayudaron a acompañar a los profesionales ante sucesos inesperados o disruptivos con empatía y diligencia.

Algunos aspectos destacados fueron las emisiones de *Amadeus Live*, que se dirigieron a toda la compañía y conectaron a unos 7.200 empleados de todo el mundo, y la promoción de actividades para generar impacto en la comunidad, como nuestro encuentro de programadores Tech4Impact, una iniciativa de voluntariado basada en habilidades en la que 365 profesionales apoyaron a 22 organizaciones sin ánimo de lucro en todo el mundo.

Para más información, consulte “Impulsamos el impacto social”, pág. 89.

Compromiso de los empleados para un progreso sostenido

Escuchar a nuestros empleados sigue siendo una prioridad para lograr que se sientan escuchados, implicados y empoderados. El *feedback* continuo impulsa una organización resiliente y adaptable, y nuestras encuestas de compromiso estructuradas proporcionan información práctica que permite aplicar mejoras.

En 2025, llevamos a cabo tres encuestas para recabar *feedback* sobre temas como la experiencia del empleado, la sostenibilidad, la diversidad y la inclusión, el bienestar, la colaboración entre equipos, la IA, la movilidad interna y la innovación. Este enfoque nos permite identificar buenas prácticas y actuar sobre aquellos asuntos que más importan a nuestros equipos.

Encuesta sobre compromiso (media de 3 ciclos)

Puntuación media de satisfacción en 2025: 4,33

Puntuación media de compromiso en 2025: 4,29

Puntuaciones de Amadeus en Glassdor en 2025

Total de reseñas → Más de 5.300

Valoración global: 4,1

Conciliación laboral y personal: 4,3

Diversidad e inclusión: 4,3

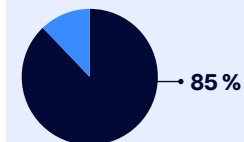
Cultura y valores: 4,1

Oportunidades profesionales: 3,8

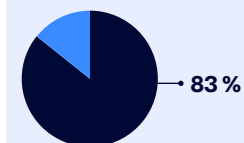
Retribución y prestaciones: 3,8

Alta dirección: 3,6

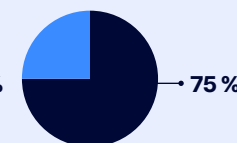
Aprobación del CEO:



Lo recomendaría a un amigo:



Perspectiva empresarial favorable:

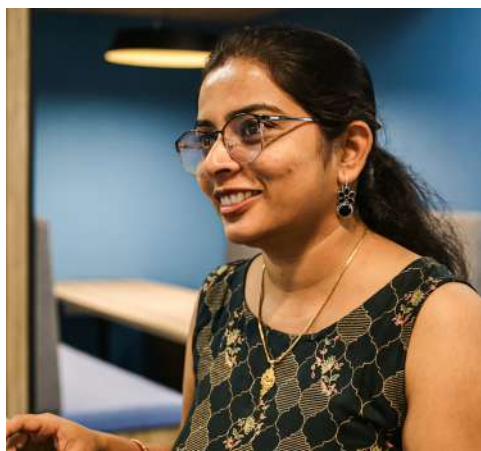


La participación en la última encuesta alcanzó el 81 %, con un *Net Promoter Score* de los empleados (eNPS) de 46, lo que refleja una elevada satisfacción y disposición a recomendar Amadeus. Cabe destacar que nuestra puntuación de colaboración interdepartamental aumentó en 0,2 puntos, hecho que refleja un progreso significativo.

Entorno laboral flexible

Desde 2020, nuestro modelo de trabajo flexible ha permitido a los empleados teletrabajar hasta un 50 % de su tiempo, propiciando un equilibrio de enfoque individual y colaboración en equipo.

La oficina funciona como un centro neurálgico de socialización, creatividad y comunidad, mientras que el trabajo a distancia favorece la conciliación laboral y personal, el tiempo en familia y las responsabilidades de cuidados. Con el respaldo de la tecnología más avanzada, los empleados pueden mantener su nivel de productividad en cualquier entorno.



GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Para reforzar esta flexibilidad, estamos renovando las oficinas para crear espacios colaborativos, adaptables y ergonómicos, con luz natural, escritorios sin asignar y una variedad de entornos que se adaptan a distintos estilos de trabajo.

Nuestras soluciones de entorno de trabajo digital complementan estos esfuerzos y aportan herramientas inteligentes y seguras para la gestión de proyectos, la organización y la colaboración entre distintos puntos geográficos. Las salas de reuniones cuentan con tecnologías avanzadas de videoconferencia, pantallas interactivas y sistemas de audio de alta calidad para garantizar una colaboración híbrida perfectamente integrada.

Nuestra oferta completa de retribución

Amadeus mantiene un enfoque de tolerancia cero frente a la discriminación en todos los aspectos de la remuneración y la retribución.

Seguimos una filosofía global de igualdad salarial, respaldada por el análisis periódico de datos y la supervisión de la gobernanza; además, monitorizamos la brecha salarial de género ajustada y realizamos estudios comparativos de los salarios, a nivel interno y externo, para garantizar la equidad y la competitividad.

Desde 2024, todas las personas encargadas de planificar las retribuciones han completado una formación obligatoria sobre igualdad salarial para garantizar una toma de decisiones justa y coherente. En 2025, la participación fue del 100 %.

Seguimos invirtiendo de forma significativa en una compensación fija y variable, y nos comprometemos a remunerar a los empleados

conforme a los estándares del mercado y la legislación local.

También ofrecemos atractivos paquetes de prestaciones sociales a nivel local, que suelen incluir seguros de salud y médicos, planes de pensiones, seguros de vida y de incapacidad, así como medidas de bienestar físico y mental.

Principales prestaciones globales para los empleados

Las prestaciones globales para los empleados de Amadeus están diseñadas para dar respuesta a las diversas necesidades de nuestra plantilla internacional, combinando flexibilidad, participación financiera y reconocimiento del desempeño, e incluyen lo siguiente:

→ Teletrabajo (*workcation*).

Amadeus fomenta un modelo flexible que permite a los empleados trabajar desde otros países hasta 30 días laborables al año. Esta política facilita la conciliación laboral y personal, conecta con nuestro propósito de mejorar la experiencia de viajar para todos, en todas partes, y atiende las necesidades de una plantilla altamente global e internacional.

La siguiente infografía muestra los resultados de este enfoque en 2025.

Número total de días laborables en que los empleados teletrabajaron:

45.385

Viajes aprobados:

5.912

Los 5 países que más solicitudes de teletrabajo presentan

Francia
España
Alemania
Reino Unido
Estados Unidos

Los 5 lugares preferidos desde los que trabajar

Italia
India
Francia
España
Marruecos

→ Bonificación anual.

Nuestro programa de bonificación anual está diseñado para recompensar el desempeño individual en consonancia con el éxito financiero y estratégico de Amadeus. Incluye tanto componentes de desempeño individual como empresarial. Los objetivos de desempeño a nivel de compañía constan de metas financieras, con una ponderación del 88 %, y metas de sostenibilidad, con una ponderación del 12 %. Estas últimas consisten en parámetros vinculados a nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), en consonancia con nuestra estrategia de sostenibilidad.

→ Amadeus Share Match Plan.

Lanzado en 2013, este plan corporativo de compra de acciones ofrece a los empleados la oportunidad de invertir en acciones de Amadeus con una ratio de 2:1. El plan fomenta que los empleados se conviertan en accionistas de la compañía y proporciona acciones adicionales gratuitas. Presenta una de las tasas de participación más altas del sector, con una tasa de inscripción del 40,5 % en 2025 entre los empleados con derecho a acogerse al plan. Recientemente, hemos ampliado este beneficio a nuestros empleados en Portugal y Eslovenia.

Amadeus for All

En Amadeus queremos que cada empleado pueda alcanzar su máximo potencial en un entorno donde reciba un trato justo, sienta que pertenece a la organización y disfrute de igualdad de oportunidades para crecer.

Nuestras prioridades en materia de diversidad e inclusión y bienestar se integran bajo la estrategia Amadeus for All, un elemento central de nuestro marco interno de sostenibilidad social y nuestro pilar de la propuesta de valor para los empleados a nivel global, *Dream destination*.

Amadeus for All conecta nuestra Política de Equipo Humano, nuestra Política de Sostenibilidad y nuestra Política de Derechos Humanos.

Atraemos talento de todos los entornos

En Amadeus nos esforzamos por atraer talento de todos los orígenes integrando la inclusión y la igualdad de oportunidades en todas nuestras prácticas de atracción y selección de talento.

Impulsamos el crecimiento

La inclusión prospera cuando todas las personas tienen acceso a oportunidades relevantes de crecimiento y desarrollo.

Todos los empleados de Amadeus se benefician de una amplia oferta formativa en materia de diversidad e inclusión, que incluye cursos de aprendizaje electrónico obligatorios y voluntarios sobre temas como:

- **Inclusividad.**
- **No discriminación.**
- **Prevención del acoso.**
- **Apoyo a la diversidad.**
- **Discapacidad.**
- **Inclusión LGBTQIA+.**
- **Sesgos inconscientes.**

En 2025, más de 4.500 empleados completaron cursos sobre diversidad e inclusión, y las encuestas voluntarias de opinión nos ayudaron a evaluar el impacto y perfeccionar la futura oferta formativa.

También impulsamos programas específicos de liderazgo y talento para apoyar a los colectivos infrarrepresentados. Las competencias para desarrollar el talento, la visibilidad y el patrocinio se refuerzan mediante iniciativas regionales de *mentoring*, programas de liderazgo femenino y comunidades como Amadeus Women's Network y Women in Tech.

En 2025, ampliamos nuestros programas de desarrollo de capacidades de liderazgo. SHINE reforzó las competencias de liderazgo inclusivo y emocional para *senior managers*, mientras que los talleres #IAMRemarkable llegaron a cientos de compañeros profesionales, ayudándoles a reconocer su valor y a comunicar con confianza sus aportaciones.

Los *associate directors* participaron en nuestra formación en liderazgo inclusivo, y el *mentoring* global creció de forma significativa en todas las regiones, conectando a las personas en diferentes etapas de su carrera profesional.

Una cultura de pertenencia y bienestar para todos

Los grupos de recursos de empleados (ERG, por sus siglas en inglés) son una parte esencial de Amadeus for All. Algunos de estos grupos son:

- Amadeus Women's Network.
- Amadeus Women in Tech.
- Amadeus Proud, para empleados LGBTQIA+ y aliados.
- Fenix, para personas con enfermedades de larga duración o responsabilidades de cuidado.
- ENABLE, un nuevo ERG para empleados con discapacidades visibles/invisibles y neurodiversidad.

Estos grupos ofrecen espacios seguros para conectar, compartir experiencias y generar conjuntamente acciones que mejoran la experiencia global de los empleados.

En 2025 también surgieron nuevas filiales de ERG, lo que refleja el dinamismo a nivel regional y el crecimiento orgánico de las comunidades de diversidad e inclusión. Women's Network reúne a más de 2.500 integrantes en 17 filiales y organiza eventos con altos directivos a nivel mundial. En Polonia puso en marcha la filial Empowerment Women Trailblazers y en Europa Central se lanzó una nueva filial Pride, que abarca las sedes de Austria, Alemania y Suiza. La red Proud conecta a 500 miembros activos a través de 11 filiales locales, y Fenix se ha extendido a 13 países y agrupa a 158 miembros y 37 embajadores.

La inclusión de la discapacidad está integrada en toda la formación sobre diversidad e

inclusión para responsables de equipos y para nuestro equipo de People & Culture.

Durante el año, nuestras iniciativas de inclusión de la discapacidad siguieron consolidándose.

En 2025, impulsamos la accesibilidad a través de distintas actuaciones:

- Actividades específicas de accesibilidad en Madrid y Niza.
- Alianzas con organizaciones de inclusión de la discapacidad.
- Espacios más accesibles.
- Auditorías periódicas de canales digitales de conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).

En Francia, Amadeus apoya la inclusión de las personas con discapacidad a través de acuerdo formal sobre discapacidad, junto con procedimientos establecidos de adaptación del puesto de trabajo. Estas prácticas inclusivas se están extendiendo gradualmente a oficinas en otros países.

En 2025 se realizaron revisiones de accesibilidad en las herramientas internas, la imagen de marca y las comunicaciones de Amadeus. Asimismo, se reforzaron las políticas locales en Francia y España para prestar mejor apoyo a los empleados con discapacidad.

La inclusión de las personas con discapacidad se integra en toda la formación sobre inclusión dirigida a los responsables de equipos.

La Global Disability Inclusion Week —semana durante la cual organizamos distintos

eventos y talleres— y el Digital Accessibility Forum impulsaron la concienciación y la comprensión en todas las sedes gracias a compañeros que compartieron de primera mano las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad.

En Francia, obtuvimos por primera vez la categoría *Leader* en la encuesta anual de La Financière Responsable sobre inclusión de la discapacidad en el entorno laboral.⁵

Este reconocimiento refleja nuestros amplios esfuerzos para promover la inclusión de la discapacidad como, por ejemplo, fomentar un entorno en el que se pueda hablar de la discapacidad con normalidad, impartir formación sobre inclusión de la discapacidad a los responsables de contratación y elaborar políticas locales como nuestro Acuerdo de inclusión laboral de Niza y los planes de prevención y emergencia Health & Safety en Madrid.⁶

Este hito marca un paso importante en nuestro recorrido hacia un lugar de trabajo más inclusivo.

5. La Financière Responsable es una gestora de activos francesa que realiza evaluaciones anuales de las prácticas de inclusión de la discapacidad en las empresas como parte de sus actividades de inversión responsable y vinculación.

6. Estos planes en Madrid garantizan que existan mecanismos para ayudar a las personas con discapacidad a evacuar el edificio durante una emergencia, de forma adaptada a sus necesidades.

7. Los programas EAP (*Employee Assistance Program*, Programa de Asistencia al Empleado) consisten en un servicio confidencial de apoyo que proporciona la empresa y permite acceder a asesoramiento, recursos de salud mental y orientación sobre cuestiones personales o relacionadas con el trabajo, normalmente a través de proveedores externos.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

Apoyamos el bienestar de los empleados

El bienestar es una dimensión central de nuestra estrategia Amadeus for All.

En 2025 definimos un marco holístico de bienestar que abarca:

- Bienestar físico y del entorno de trabajo.
- Bienestar mental y emocional.
- Bienestar social y profesional.
- Bienestar financiero.

Entre las principales iniciativas del año se incluyen:

- El Día Mundial de la Salud Mental de Amadeus.
- Seminarios web trimestrales sobre bienestar, realizados en directo y de forma interactiva a nivel mundial.
- Formación de personal para prestar apoyo psicológico en el entorno laboral.
- Programas locales como Healthy Leaders en España y Portugal, que ayudan a los directivos a priorizar la salud mental
- Ampliación de permisos parentales y de cuidado en varios países.

En 2025 celebramos nuestro segundo Día Mundial de la Salud Mental, un conjunto de 18 sesiones virtuales retransmitidas en directo y de forma interactiva diseñadas para apoyar la salud mental de los empleados en las que se cubrió una amplia variedad de temas. El

evento contó con más de 1.169 participantes únicos de Amadeus (en al menos una sesión) de 36 países; se visualizaron 1.645 sesiones y se registró un alto nivel de satisfacción, con una valoración media de 4,7 sobre 5 en la calidad de los contenidos y los ponentes.

Las iniciativas de bienestar en todas las regiones mantuvieron un alto nivel de dinamismo. En España y Portugal, el programa Healthy Leaders ayudó a los *senior managers* a priorizar la salud mental y a trasladarla a su práctica de liderazgo.

El Consejero Delegado de Amadeus, Luis Maroto, recibió el Premio DUX por el Bienestar, un galardón español que reconoce el liderazgo en el ámbito del bienestar en el entorno laboral. También en España, Amadeus fue reconocido por contribuir al impulso de políticas corporativas inclusivas con el premio Top Líderes LGBTI+ 2025, entregado por REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión) en colaboración con *Actualidad Económica*, revista de información económica del diario nacional *El Mundo*.

En Asia-Pacífico, nuestras prestaciones médicas mantuvieron su carácter inclusivo, con un seguro de salud integral en Nueva Zelanda y cobertura médica y de maternidad en India, Indonesia, Filipinas y Tailandia, que incluye, cuando procede, la cirugía de afirmación de género. En India, seguimos ofreciendo un permiso de paternidad retribuido más favorable que el estándar del mercado. Todos los países de Asia-Pacífico cuentan ahora con la cobertura del programa EAP (*Employee Assistance Program*).⁷ Colombia y Turquía continuaron ofreciendo prestaciones médicas inclusivas para familias no tradicionales. Bulgaria introdujo la posibilidad de donar días de vacaciones a compañeros que padecen una enfermedad y necesitan una baja

prolongada, y el Reino Unido mejoró el permiso por maternidad/adopción con 26 semanas con sueldo íntegro. Francia puso en marcha un programa piloto de permiso menstrual retribuido de hasta 13 días al año, que utilizaron más de 35 personas.

Gobernanza, cumplimiento y rendición de cuentas

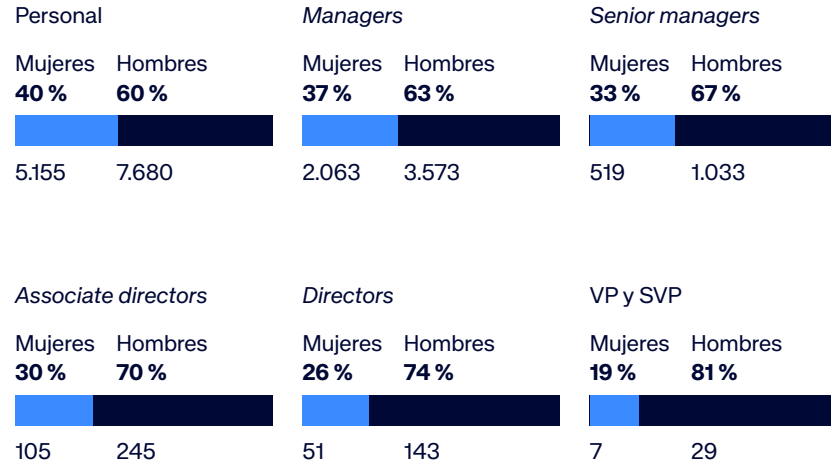
Los líderes regionales en diversidad e inclusión de Amadeus impulsan la adopción de iniciativas y las adaptan a los contextos locales, mientras que un grupo de trabajo transversal se encarga de supervisar el Plan de Igualdad de Género de Amadeus, así como de monitorizar los parámetros de diversidad e inclusión.

En apoyo a los esfuerzos del sector aéreo —incluida la iniciativa 25by2025 de la IATA, que refleja un impulso sectorial más amplio—, Amadeus dio importantes pasos adelante en materia de representación, alcanzando un 26,11 % de mujeres en puestos de ingeniería y un 32 % de mujeres en puestos de alta dirección (*senior managers* y categorías superiores) a finales de 2025.

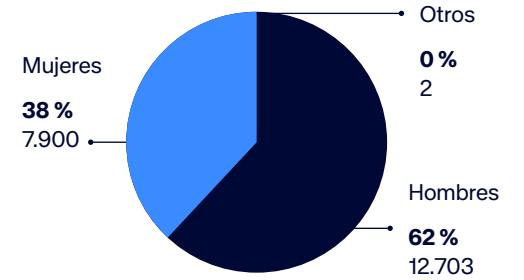
Mantenemos una política de tolerancia cero frente al acoso, la discriminación y las represalias. Todos los empleados completan una formación obligatoria sobre prevención del acoso y la discriminación, y los *managers* asisten a módulos especializados sobre cómo abordar conductas indebidas y apoyar a los empleados a la hora de informar de posibles irregularidades. Nuestra plataforma Speak Up ofrece un canal confidencial y seguro para comunicar cualquier inquietud, y los procedimientos actualizados en 2025 garantizan plena coherencia con nuestra Política de Derechos Humanos a nivel global.



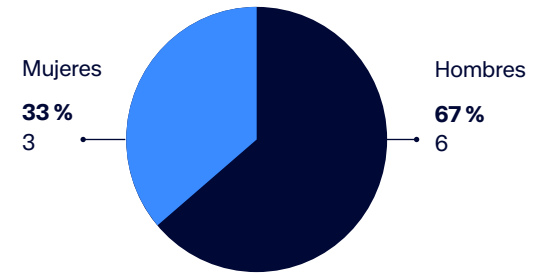
Distribución de género por nivel de empleado



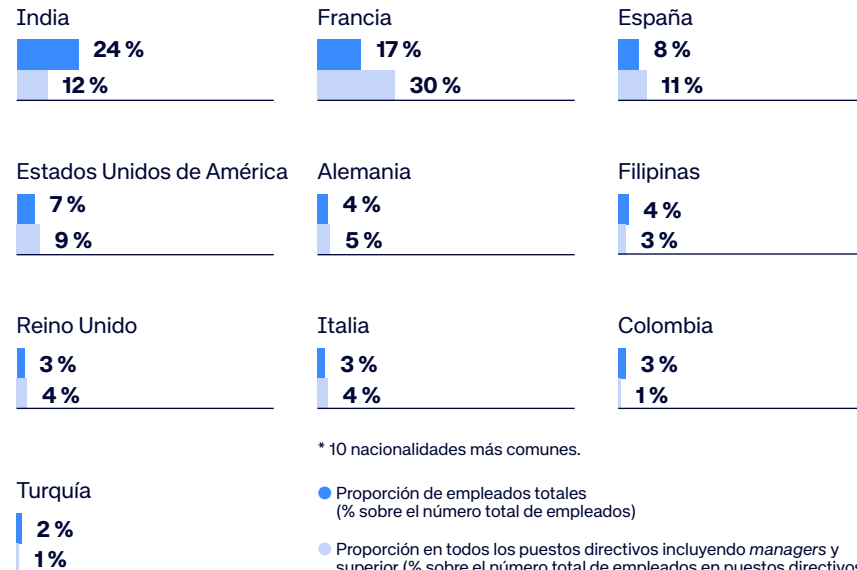
Empleados por género



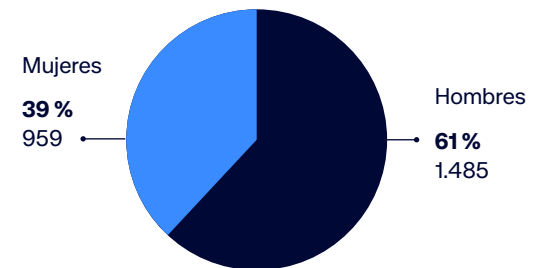
Distribución de género en el Comité Ejecutivo de Dirección



Desglose de empleados por nacionalidad y nivel directivo*



Distribución de género en las promociones totales



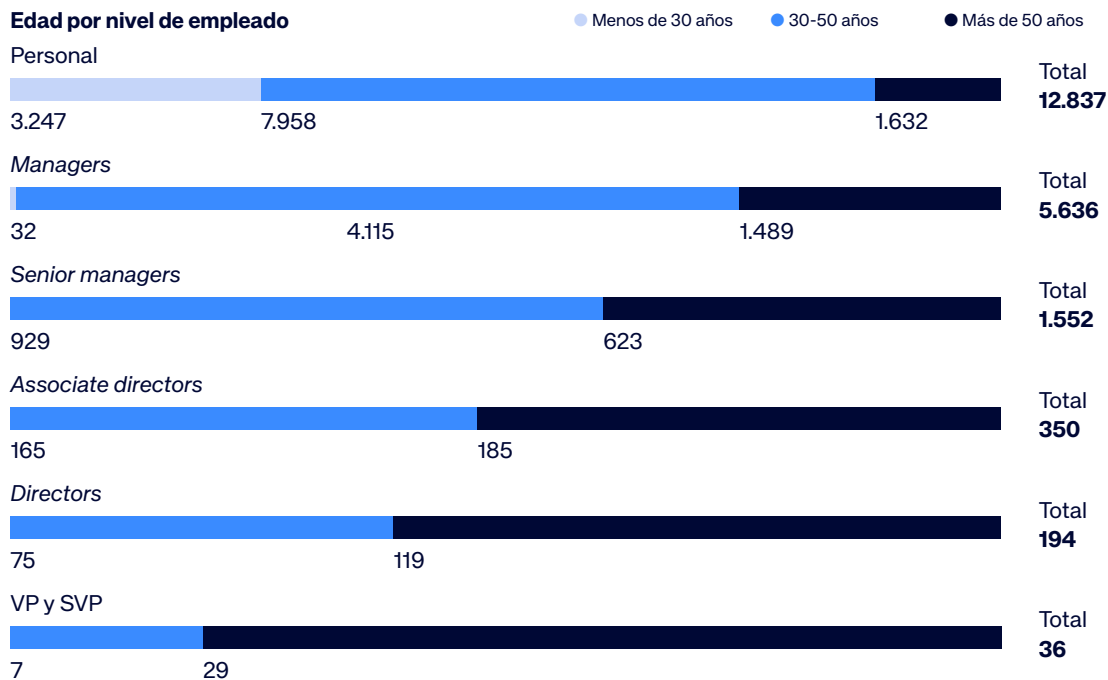
Cifras en número de empleados a 31 de diciembre de 2025. Alcance: todos los empleados de Amadeus IT Group SA y sociedades dependientes. Las cifras correspondientes a la categoría de género "Otro" (2 empleados) no se han incluido en los gráficos de distribución de género, salvo que se indique lo contrario.

GRI 2-7

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 405-1

Edad por nivel de empleado



Empleados con una discapacidad declarada

309

Retención tras baja por maternidad

94,6 %

Distribución de género en puestos directivos*



* Considerando managers y categorías superiores (incluidos VP y SVP, directors, associate directors, senior managers y managers).

Distribución de género en mandos intermedios*



* Directivos de primer nivel.

Distribución de género en senior managers y superior



Distribución de género en funciones generadoras de ingresos*



* Por ejemplo, ventas, excluidas las funciones de apoyo, como RR. HH., TI, Legal, etc.

Distribución de género en la comunidad de ingeniería



701
Nuevas incorporaciones de mujeres a la plantilla



40 % del total de incorporaciones

597
Salidas de mujeres de la plantilla

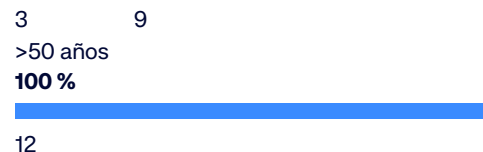


35 % de la rotación total

Consejo de Administración



Española 25 %
Otra nacionalidad 75 %



Equilibrio de género en el Consejo de Administración:

El 50 % de las reuniones de las comisiones del Consejo de Administración están presididas o copresididas por una mujer.

GRI 2-7 | GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) | GRI 405-1

Programa Community Impact de Amadeus

Con el programa Community Impact de Amadeus tratamos de impulsar el cambio en comunidades locales de todo el mundo y abordar desafíos sociales o ambientales dedicando tiempo y recursos corporativos.

En 2025 seguimos implantando las mejoras introducidas en 2024 para facilitar la participación de los empleados, como el aumento del tiempo de voluntariado corporativo de 8 a 16 horas anuales por empleado. También nos centramos en impulsar la inclusión digital, desarrollar competencias laborales orientadas al sector de los viajes y el turismo, así como apoyar a los destinos como ejes estratégicos de todas nuestras iniciativas de voluntariado.

Priorizamos proyectos sociales y colaboraciones a largo plazo, al tiempo que mejoramos nuestro modelo operativo para fortalecer nuestra red de impacto en la comunidad a nivel global, que ahora cuenta con más de 100 embajadores.

A lo largo del año, pusimos el foco en ofrecer a los empleados distintas oportunidades de voluntariado basado en habilidades para apoyar a las comunidades locales donde operamos y mejorar las competencias profesionales relacionadas con el empleo en dichas comunidades.

Lanzamos la primera edición global de Tech4Impact, conectando la experiencia y el *know-how* de ingeniería de nuestro equipo humano con las necesidades de organizaciones no gubernamentales (ONG) de todo el mundo para ayudarles a superar algunos de sus retos

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo) GRI 404-1 GRI 404-2

Más de 4.400

personas de la plantilla participaron en actividades

29.500

horas dedicadas por el personal

Más de 5,07 millones €*

valor total de la inversión en la comunidad

* Amadeus sigue la metodología B4SI (Business for Societal Impact) para el cálculo de inversión en la comunidad.

técnicos. En total, 365 voluntarios pusieron sus competencias personales y profesionales al servicio de 22 ONG de todo el mundo.

Para más información, consulte “Comunidades locales: nuestro programa Community Impact”, pág. 90.

Dare to grow



Oportunidades de aprendizaje

En Amadeus, el aprendizaje constituye la base de la innovación y el progreso. El desarrollo profesional continuo empodera a nuestro



equipo humano para construir un futuro mejor para sí mismos, para nuestra compañía y para el sector de los viajes.

En 2025, apoyamos el aprendizaje continuo mediante una amplia oferta de formación, tanto específica como general. Los empleados completaron una media de 25,81 horas de formación, reforzando sus capacidades para sus roles actuales y futuros.

El aprendizaje en Amadeus adopta muchas formas: en el trabajo, a través de programas formales y mediante colaboraciones con otros colegas profesionales.

En 2025 ofrecimos más de 102.000 oportunidades de aprendizaje mediante una

combinación de sesiones presenciales, clases virtuales en directo, aprendizaje en línea autodirigido y formatos híbridos.

Los empleados de Amadeus tuvieron acceso a recursos de primer nivel para apoyar su aprendizaje continuo, incluidas plataformas como Workday Learning, LinkedIn Learning, Pluralsight, Coursera, O'Reilly, Amadeus Learning Universe, ServiceNow, Microsoft Learn y Seismic.

En 2025, pusimos en marcha una sólida cartera de iniciativas de formación para reforzar las competencias, las capacidades de liderazgo y la preparación digital de nuestros equipos, entre las que se incluyen:

Programa Customer Success Advanced.

183 *customer success managers* de la unidad Travel ampliaron su nivel de especialización mediante formación avanzada en marcos de trabajo, aplicaciones prácticas y aprendizaje entre pares.

Lanzamiento comercial de Hospitality.

359 miembros del equipo de Hospitality Sales orientaron su actuación con respecto a la estrategia, reforzaron sus capacidades y exploraron nuevos productos a través de talleres y cursos.

Formación SAFe.

Más de 1.466 empleados participaron en sesiones formativas orientadas a reforzar nuestra agilidad empresarial y a mejorar los resultados para nuestros clientes y para la empresa.

Formación en materia de cumplimiento y políticas.

Se impartió formación en toda la compañía sobre prevención del soborno y la corrupción, denuncia de irregularidades, gobernanza de la IA y preparación para el cumplimiento normativo, así como aspectos ESG fundamentales, con el fin de ayudar a los empleados a responder a las exigencias regulatorias, éticas y de sostenibilidad.

Formación de marca. Todos los empleados recibieron directrices actualizadas sobre cómo aplicar la marca Amadeus de forma eficaz en su trabajo.

Desarrollo del liderazgo:

Programa Amadeus Leadership Development. Reforzamos las capacidades de 37 *associate directors* (32 % mujeres), en colaboración con IESE Business School.

SHINE. Nuestro primer programa global estandarizado para *senior managers*, con 7 cohortes y 239 graduados (45 % mujeres).

Programas de excelencia comercial. Los programas Customer Life Cycle y DNA⁸ reforzaron las competencias de los equipos comerciales en la gestión del éxito del cliente, el conocimiento de los productos y la comprensión del ecosistema del cliente.

8. El programa DNA es la cartera de formaciones de Travel Distribution y comprende una serie de itinerarios de aprendizaje diseñados para reforzar el conocimiento de los empleados sobre los productos de Travel Distribution.

Desarrollo del talento y movilidad

En Amadeus fomentamos una cultura de crecimiento interno en la que se anima a los empleados a explorar distintas trayectorias profesionales, roles y ubicaciones.

Nuestro enfoque del desarrollo del talento empodera a las personas para forjar carreras profesionales con proyección, respaldadas por oportunidades de movilidad y aprendizaje continuo.

Evaluación del talento

El proceso de evaluación del talento de Amadeus tiene como objetivo identificar fortalezas, áreas de desarrollo, aspiraciones profesionales y posibles traslados internos, con especial atención a la mejora del equilibrio de género y a la incorporación del factor edad en la planificación de la sucesión. Su propósito principal es identificar el talento potencial en una etapa temprana.

En 2025 reforzamos el proceso global de forma simultánea para los roles de *manager*, *senior manager* y *superior*, lo que incrementó en un 25 % el número de personas evaluadas con respecto al año anterior, abarcando a más de 7.600 *managers* y categorías superiores en todas las regiones.

Para garantizar un enfoque homogéneo y de calidad en todos los grupos de interés, implantamos una metodología estructurada que incorpora evaluaciones rigurosas de talento mediante itinerarios de aprendizaje electrónico, talleres y sesiones específicas de calibración con líderes empresariales.

Mentoring, Gigs y Amadeus Career Hub

Amadeus Career Hub ayuda a los empleados a descubrir oportunidades que concuerdan con sus competencias, intereses y objetivos de desarrollo, reforzando tanto la colaboración como la movilidad interna.

Nuestra oferta de *mentoring* incluye formación específica para mentores y una amplia gama de programas adaptados a distintas necesidades de desarrollo. En 2025 incorporamos una herramienta de *mentoring* de autoservicio en Amadeus Career Hub gracias a la cual los empleados de distintas sedes pueden conectarse y colaborar a escala mundial.

Este año también lanzamos Gigs: colaboraciones de corta duración en torno a proyectos concretos que impulsan la cooperación entre equipos y el desarrollo práctico de competencias.

De forma conjunta, el *mentoring* y Gigs se integran con Amadeus Career Hub para ayudar a los empleados a identificar oportunidades que se ajusten a sus competencias, intereses y objetivos de desarrollo, y reforzar así tanto la colaboración como la movilidad interna.

Movilidad interna y crecimiento profesional

Seguimos fomentando la movilidad interna a través de la segunda edición de la Global Career Week, que reunió a más de 4.300 participantes con el objetivo de explorar oportunidades, conocer historias de desarrollo profesional y reforzar una mentalidad de crecimiento. El evento se complementó con talleres prácticos y los Career Days en distintos emplazamientos.

537.940

Número total de horas de formación completadas por los empleados de Amadeus

25,81

Promedio de horas por número medio de empleados

102.000

Número total de oportunidades de aprendizaje proporcionadas a los empleados

Desarrollo del liderazgo

Amadeus Leadership Journey ofrece un marco de desarrollo coherente centrado en tres perfiles de éxito:

1. Liderazgo técnico.
2. Liderazgo en la ejecución.
3. Liderazgo en el crecimiento.

Estos perfiles dinámicos, basados en habilidades, describen las competencias y comportamientos que son necesarios en la actualidad, a la vez que preparan a nuestros líderes para los retos de mañana.

Proceso de promoción

Las promociones se rigen ahora por un modelo basado en el grado de preparación, respaldado por *feedback* continuo, incluida la evaluación 360°.

Más de 110 empleados progresaron mediante este enfoque en 2025.

El proceso de promoción se articula en torno a los perfiles de éxito de Leadership Journey, con el fin de garantizar la claridad y la equidad.

Dado que la promoción desempeña un papel clave en el progreso profesional, en nuestra formación para *managers* sobre reclutamiento y liderazgo inclusivos se refuerzan aspectos como el ciclo de vida del empleado, la igualdad de oportunidades y la mitigación de sesgos.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

GRI 404-2

Drive innovation

Impacto medio-bajo



En Amadeus, la innovación la impulsan las personas. Así es como más de 20.000 profesionales transforman la curiosidad en mejores experiencias para los viajeros, operaciones más inteligentes y nuevas oportunidades de crecimiento para nuestros clientes.

En 2025 redoblamos nuestros esfuerzos para ofrecer a los empleados programas, competencias, plataformas y alianzas que conviertan ideas en resultados medibles.

Diversidad entre inventores superior a la del sector tecnológico y de ingeniería

Aunque la proporción de mujeres entre los inventores a nivel mundial sigue siendo baja —habitualmente entre el 13 % y el 17,7 % en los últimos años, e incluso entre el 5 % y el 11 % en el sector tecnológico y de ingeniería—, en Amadeus esta cifra se sitúa muy por encima.

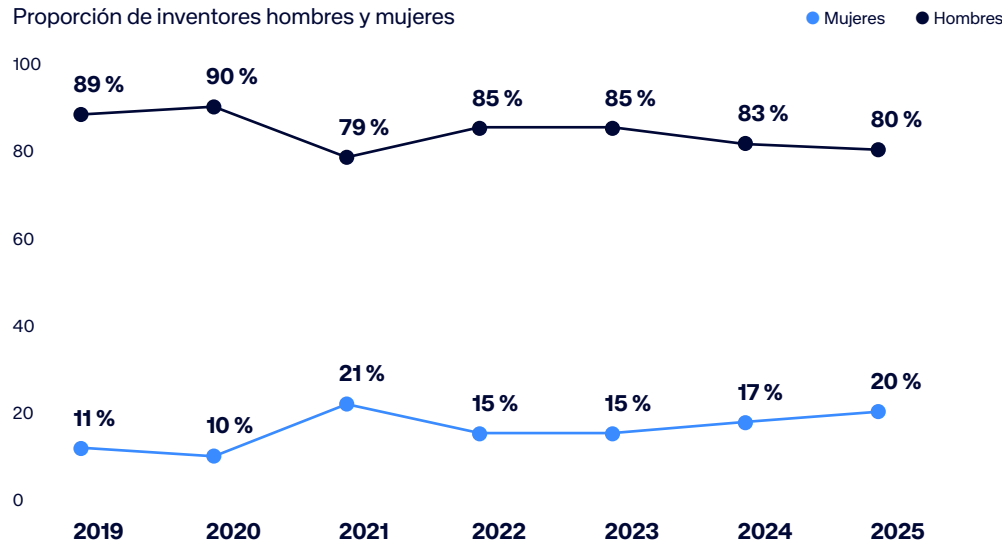
En 2025, las mujeres representaron el 20 % de los inventores de Amadeus, frente al 11 % en 2019, lo que refleja un incremento sostenido y significativo.

Amadeus muestra un aumento notable de los equipos mixtos de inventores, reflejo de una cultura de innovación más colaborativa e inclusiva.

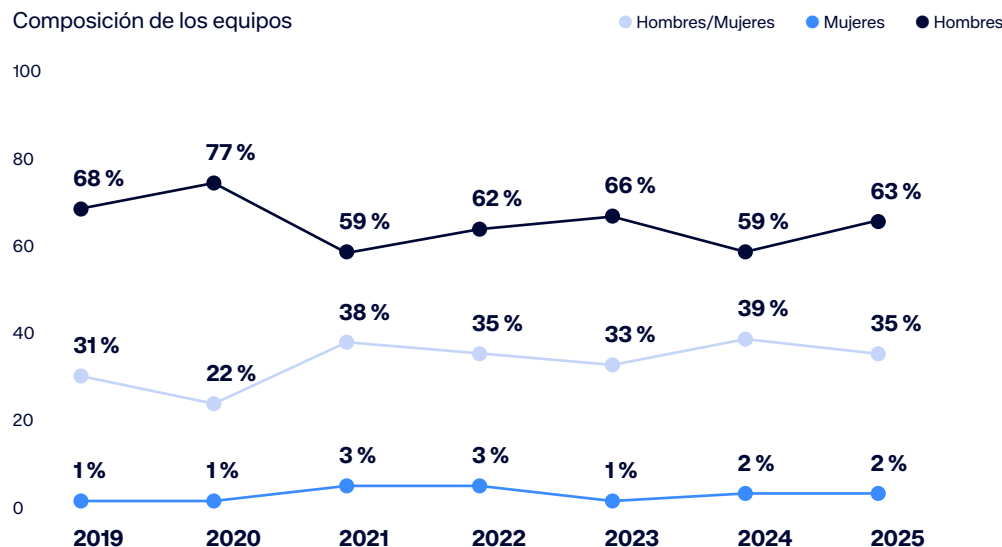
Nuestro avance supera al de los principales referentes globales, especialmente en los ámbitos de la innovación tecnológica y la

ingeniería, y sitúa a la compañía entre las más destacadas del sector en diversidad entre los equipos inventores.

Proporción de inventores hombres y mujeres



Composición de los equipos



Ideas de todos: programas ascendentes con capacidad de escalado

A través de Lift, nuestro programa de intraemprendimiento, los empleados presentan, prototipan e incuban ideas que sacan partido de activos de Amadeus o que exploran nuevas tecnologías, incluidas las relacionadas con la sostenibilidad.

Desde 2022, más de dos tercios de las ideas exploradas en Lift se han transferido a las líneas de negocio de Amadeus para integrarlas en la hoja de ruta de la compañía, lo que evidencia que la creatividad de nuestros profesionales se traduce en valor tangible para el negocio.

En paralelo, Futurize, nuestro programa interno de innovación, estimula la innovación local a escala. La edición 2025, celebrada en Bangalore, generó alrededor de 380 ideas a través de sesiones prácticas de ideación y *sprints* de prototipado, que alimentaron tanto Lift como Nexwave.

Para más información, consulte “Empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro”, pág. 72. [↗](#)

Del concepto al producto: incubación descendente con Nexwave

Nexwave, nuestro vivero de empresas, transforma propuestas problema-solución validadas en iniciativas con impacto real en el negocio, apoyándose en una gobernanza clara.

GRI 3-3 (Igualdad de trato y oportunidades para todos)

GRI 3-3 (Condiciones de trabajo)

En 2025, esto se tradujo en:

→ **Amadeus Hey!**, nuestra solución para la interacción con el viajero, sumó alrededor de 30 clientes, 10 de los cuales ya la han puesto en producción este año, y amplió su alcance a casos de uso en aeropuertos.

→ **Amadeus Travel Storefront**, un *front end* de venta minorista para aerolíneas, firmó su primer contrato, con un enfoque de producto mínimo atractivo¹¹ destinado a acelerar el aprendizaje y escalar.

Con el respaldo del Executive Incubation Board de Amadeus y de una metodología Lean Scaleup orientada al escalado, Nexwave valida la deseabilidad y la viabilidad técnica y empresarial de cada propuesta antes de incorporarla a las carteras de productos.

Para más información, consulte “Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus”, pág. 71. [↗](#)

Reforzamos cada día nuestra capacidad para innovar

Lograr resultados innovadores exige capacidades modernas y extendidas en toda la organización.

En 2025, continuamos dotando a nuestros empleados de las capacidades necesarias para trabajar de forma más inteligente y acelerar la entrega de valor, mediante las siguientes iniciativas:

¹¹ Un producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés) es una versión inicial de un producto diseñada para ofrecer un nivel de funcionalidad y acabado suficiente como para resultar valiosa y atractiva para los usuarios, superando el enfoque de un producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés).



→ **Mejora de competencias digitales y en IA.** Más de 10.000 empleados usaron Microsoft 365 Copilot y cerca de 7.000 desarrolladores utilizaron GitHub Copilot para mejorar la calidad del código y la documentación.

→ **Comunidades de ingeniería.** Nuestra comunidad global de ingeniería organizó decenas de charlas, talleres y conferencias que permitieron a más de 1.400 profesionales compartir buenas prácticas, acelerar proyectos transversales y seguir elevando el nivel de excelencia en ingeniería.

Para más información, consulte “Reforzamos nuestro liderazgo tecnológico”, pág. 64. [↗](#)

Coinnovación con nuestros socios: aprendemos al ritmo del ecosistema

La capacidad de innovación de nuestro equipo humano se acelera cuando colaboramos conjuntamente con entidades de referencia en la nube, los datos y la IA.

- **Microsoft:** Los programas desarrollados conjuntamente impulsaron la aplicación de la IA tanto en nuestros productos como en la productividad (p. ej., Cytric Easy, nuestra herramienta para gestionar viajes y gastos desde Microsoft Teams y Copilot), lo que ha permitido a nuestros equipos adquirir experiencia práctica en casos de uso de IA empresarial.
- **Google:** Colaboramos en proyectos de nube múltiple e IA, entre ellos la migración de determinados componentes a Google Cloud, la mejora de la búsqueda de vuelos con Amadeus MetaConnect — nuestra solución de conectividad para metabuscadores de aerolíneas— y la exploración de la IA generativa para ofrecer experiencias más personalizadas.
- **IBM y Accenture:** Trabajamos en ámbitos como la exploración de la computación cuántica,¹² las arquitecturas nativas de la nube de Red Hat¹³ y distintas iniciativas impulsadas por IA —incluido un diseño premiado para Cytric Easy con Microsoft Teams y Copilot—, reforzando el conocimiento compartido y acelerando la implementación de soluciones para nuestros clientes.

Para más información, consulte “Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios”, pág. 70. [↗](#)

12. La computación cuántica aplica principios de física cuántica a la computación, lo que permite nuevos enfoques para resolver determinados problemas de alta complejidad.

13. Red Hat es un proveedor de *software* empresarial de código abierto.

Plataformas y comunidades que eliminan las fricciones

También seguimos invirtiendo en plataformas compartidas que permiten pasar de la idea al impacto con mayor agilidad.

En 2025 destacaron especialmente:

- **Amadeus Innovation Hub**, que conecta a empleados, clientes y socios en torno a oportunidades reales de coinnovación, incorpora el *feedback* recurrente de los clientes a nuestro ciclo de vida de producto y ayuda a los equipos a validar antes sus hipótesis.
- **Amadeus Creation Platform**, que aporta capacidades transversales —como el intercambio de eventos y datos o los conectores entre plataformas— para que los equipos de producto, e incluso los propios clientes, puedan ampliar y personalizar soluciones con autonomía. Estas capacidades nos permiten resolver problemas con mayor rapidez y con un enfoque más homogéneo entre las distintas líneas de negocio.

Reconocemos la innovación de nuestro equipo humano y reforzamos nuestra red

La innovación prospera cuando las personas se sienten reconocidas y respaldadas.

En 2025, pusimos en valor las contribuciones de nuestros profesionales a través de iniciativas como los Inventor Days, en los que reconocemos a nuestros inventores, y los Patent Walls, donde se visibilizan y destacan las patentes registradas por los empleados.

Nuestro equipo de Intellectual Property también amplió las prácticas de código abierto e integró elementos para mejorar la concienciación de la propiedad intelectual en el desarrollo y la entrega de los productos con el objetivo de ayudar a los equipos a proteger, compartir y escalar ideas de forma responsable.

Además, creamos una capacidad de innovación corporativa (CIC), que mantiene una red viva de contactos de innovación (Nexwave, Lift, investigación, alianzas estratégicas, propiedad intelectual, entre otros) para que los empleados sepan exactamente adónde acudir para impulsar sus ideas.

Para más información, consulte “Propiedad intelectual”, pág. 73. [↗](#)

IA y transformación del entorno laboral

En colaboración con organizaciones líderes, en 2025 compartimos nuestras perspectivas de futuro sobre cómo la IA está transformando el entorno laboral. Alcanzamos a más de 85.000 personas y generamos un impacto positivo en ellas.

También participamos en varias actividades e iniciativas, entre ellas:

- **HR BarCamps** (foros de debate de RR. HH. liderados por participantes).
- **Módulo “AI Fluency” del Executive MBA de la Universidad de Salamanca.**
- **Eventos AWS/Forbes centrados en el futuro de los RR. HH.**

Gracias a esta participación activa, nos hemos mantenido estrechamente conectados a un ecosistema de IA que evoluciona con gran rapidez, hemos logrado reforzar nuestra credibilidad y nos hemos situado en la vanguardia de las conversaciones que están definiendo el futuro del trabajo. También ha permitido reafirmar nuestro compromiso con el desarrollo de una plantilla capaz de desenvolverse con solvencia en un entorno impulsado por la IA, así como con la anticipación de las capacidades, competencias y cambios culturales necesarios para ser líderes en ese contexto.

Gracias a nuestro equipo humano, Amadeus es un entorno en el que el talento se transforma en trayectorias profesionales sólidas y duraderas, donde el aprendizaje forma parte del día a día y las ideas audaces acaban convirtiéndose en productos que mejoran la experiencia de viajar a escala mundial.

Mediante la colaboración abierta con clientes y socios, una incubación rigurosa y el uso responsable de la IA y la nube, transformamos la curiosidad en resultados y reforzamos la inclusión, la resiliencia y el valor que generamos para nuestros clientes y para todo nuestro ecosistema.