

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

INFORMACIÓN

Empresa: ILUNION Hotels

Página web: www.donedormiresdespertar.com

Categoría IV Certamen Forbes a la Innovación by Kyndryl: Talento y Cultura Innovadora

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

ILUNION Hotels ha situado la cultura de innovación como la vanguardia de su transformación, convirtiéndola en el eje que impulsa el cambio organizacional. A través de proyectos como "I'm Curious" y "Be Curious". A través del desarrollo de su cultura innovadora, la compañía ha consolidado un sistema de innovación abierto y participativo que canaliza el talento y la diversidad de sus equipos, anticipa tendencias y genera impacto social, económico y ambiental en el sector hotelero, posicionando a la organización como referente en innovación con propósito.

PROBLEMA IDENTIFICADO

El principal desafío era transformar la diversidad y el talento de nuestros equipos en una ventaja competitiva sostenible, capaz de anticipar desafíos y liderar el cambio en un sector empresarial en constante evolución. Para lograrlo, era imprescindible activar la innovación como capacidad transversal, sin perder el foco humano ni el propósito social. Además, identificamos la necesidad de fortalecer la formación continua como palanca clave para empoderar a los equipos, fomentar la creatividad y asegurar que la innovación se convirtiera en una competencia organizativa, accesible para todos y alineada con los valores de la compañía.

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

SOLUCIÓN PROPUESTA

A través de nuestro lema **#InnovACCIÓN todos innovamos** hemos desplegado en una cultura de innovación que nos sitúa a la vanguardia. Esta cultura tiene su origen en la etapa de digitalización (2019-2021), centrada en el despliegue de una cultura Data Driven en la compañía, y se consolidó con programas como "I'm Curious" y "Be Curious" de fomento de la innovación en empleados (celebrada desde 2023) y en clientes y otros grupos de interés a quienes se trata de inspirar desde principios de este año 2025.

Estos proyectos han servido de palanca para desplegar una red de líderes y embajadores de innovación que traccionan la innovación a lo largo de la compañía y han servido como inspiración para otros movimientos culturales corporativos (como "I'm Your Host" nuestra cultura cliente céntrica, "Be the Change", nuestro programa de acción climática o Mi-IA, programa de concienciación sobre el uso de Inteligencia Artificial), extendiendo la cultura innovadora a todos los niveles de la organización.

Para apoyar este proceso, ha sido crucial reforzar los procedimientos y modelos de gestión de la compañía (ISO-56001, EFQM 700, Bcorp, etc. elevando la excelencia operativa y creando canales efectivos de comunicación que permiten detectar, canalizar y escalar ideas innovadoras desde cualquier punto de la organización. Así, la cultura de innovación se convierte en el gran canalizador de talento y creatividad.

VALORES DIFERENCIALES

Gestión como base cultural y excelencia internacional

La cultura innovadora se apoya en procedimientos claros y escalables, que canalizan y aceleran la transformación en toda la organización. (ILUNION Hotels es ISO 56001, EFQM 700, B-Corp, etc.).

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

Red de roles y embajadores

Transmiten el mensaje, los valores y las prioridades estratégicas de la organización a todos los niveles. Canalizadores bidireccionales, que recogen inquietudes, ideas y necesidades desde la base. (Innolíderes, Embajadores, Embajadores IA, etc.

Ecosistema abierto y alianzas estratégicas

Nuestra cultura se potencia con un ecosistema abierto (InnovACTION Xpace) que conecta equipos, partners y expertos, facilita la cocreación, el aprendizaje y la transferencia de conocimiento dentro y fuera de la organización.

Formación como palanca de capacidades innovadoras

La formación continuada, a través de programas como Campus Mijas y retos internos, impulsa el desarrollo de competencias digitales y creativas, empoderando a los empleados para liderar y acelerar procesos innovadores en toda la organización.

Comunicación como motor de conocimiento y alineamiento

La comunicación fluida y transversal permite identificar, compartir y aprovechar el conocimiento colectivo. La escucha es esencial en este proceso. Cada año se realizan diferentes encuestas de diagnóstico para validar los planteamientos culturales y estratégicos de la organización.

INDICADORES DE ÉXITO

Datos Económicos: +11 % volumen de negocio (2024), +25% aprox de aumento de EBITDA en los últimos 4 años, +221 % deducciones fiscales vs. 2022 (I+D+i).

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

Innovación activa: 490 ideas transformadoras tramitadas en 2024, 14 embajadores de innovación, 7 Embajadores IA, 39 Innolíderes; 21 proyectos activos.

Participación en Proyectos Innovadores: +300 empleados participan en proyectos innovadores anualmente. Más del doble que en 2022.

Escucha Activa: 34% de la plantilla participa en la diagnosis de innovación 2024 respondiendo sobre su visión de la Innovación en la Compañía (media global 15% de respuestas)

Formación: >90% plantilla concienciada en cultura y programas transversales (I'm Curious, DEIB Coach, Our Way). 27% de ellos formados en innovación.

Reconocimientos: 7 reconocimientos internacionales a nuestra cultura y modelo en 2024.

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍAS UTILIZADAS

- Microsoft Azure (cloud y servicios digitales)
- Microsoft 365 (colaboración y productividad)
- Data Driven Analytics (prescriptivo y predictivo)
- Motor de reservas accesible (Booking Engine)
- Plataforma Transforma (gestión de ideas)
- Plataformas de comunicación interna (Teams)
- Plataformas de formación online
- Plataforma de Gestión de Proyectos (ITM)
- Plataformas de encuestas Qualtrics
- Etc.

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

IMPACTO EN SOSTENIBILIDAD

La Cultura Innovadora en ILUNION Hotels, como el conjunto de acciones innovadoras está al servicio de la sostenibilidad y del propósito de la organización: “construir un mundo mejor con todos incluidos”. Esta cultura refuerza los tres pilares ESG: ambiental, social y de buen gobierno.

La cultura innovadora y la formación continua de los equipos permiten que cada proyecto y proceso contribuya a la eficiencia energética, la accesibilidad universal o la inclusión laboral, así como a la transparencia y la ética empresarial. Cuanto más capaces y comprometidos son nuestros equipos, mayor es el impacto positivo y sostenible de la compañía. Así, la cultura innovadora y la capacitación digital se convierten en ejes de la sostenibilidad de la compañía, asegurando que la transformación empresarial sea rentable, responsable y alineada con nuestro propósito social:

- Todos nuestros hoteles cuentan con certificaciones ambientales (QSostenible, BREEAM) y sistemas de monitorización energética.
- Anualmente, ILUNION Hotels publica sus Memorias de Innovación y Sostenibilidad, en la que se comparte con los distintos Grupos de Interés

IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

ILUNION Hotels es una empresa única, parte fundamental del grupo empresarial ILUNION y del Grupo Social ONCE.

Nuestra cultura innovadora está integrada en la estrategia de ILUNION Hotels desde el Comité de Dirección, convirtiendo la innovación en una de las dos principales líneas estratégicas de la compañía junto con la Sostenibilidad (ASG). La escucha activa y la formación continua de los equipos permiten anticipar tendencias, adaptar procesos y mejorar la experiencia del cliente. Este modelo pionero sitúa la cultura y la formación en el centro de la toma de decisiones, asegurando que cada avance tenga impacto directo en la competitividad, la sostenibilidad, la rentabilidad y el liderazgo de la compañía en el sector hotelero.

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

MÁS INFORMACIÓN DE INTERÉS DEL PROYECTO

Somos pioneros en #InnovACCIÓN con Propósito ([Video](#))

#InnovACCIÓN: La fortaleza de nuestra cultura innovadora es el hecho de que a través de la llamada a la acción para innovar (#InnovACCIÓN), toda la plantilla se sienta impulsada a participar en la estrategia empresarial de Innovación.

Nuestra cultura de innovación se basa en tres principios fundamentales:

- **SER Curiosos:** establecer una cultura de innovación que fomente la curiosidad, la colaboración y el aprendizaje continuo.
- **APORTAR Valor:** Un entorno donde cada persona pueda desarrollar su talento, proponer ideas y participar activamente en la innovación.
- **INSPIRAR** y hacer un llamamiento para impulsar la innovación como catalizador hacia un cambio empresarial con impacto social positivo.

El desarrollo de nuestra Cultura Innovadora hace que seamos una compañía única:

– **Contamos con una estructura de innovación única y referente a nivel mundial.** Hemos lanzado el primer Observatorio del Sector Turístico y hotelero que nos nutre de información valiosa como compañía, contamos con un Ecosistema de Innovación InnovACTION XPACE y toda una serie de proyectos y acciones que impulsan a la participación de todos nuestros empleados en el proceso de innovación.

– **Somos la primera Empresa del Sector Turístico y Hotelero** y la segunda del mundo certificada como ISO-56001. También somos Breeam, B-Corp, Q Sostenible y EFQM 700.

Somos una compañía con impacto Global:

– Nuestro **modelo** de Innovación es **reconocido internacionalmente** por entidades de prestigio que premian nuestro modelo.

Talento y cultura innovadora

#InnovACCIÓN con Propósito: Cultura que transforma negocio y sociedad

– Más de **la mitad de los clientes** que recibimos en nuestros hoteles y nuestra facturación son de carácter internacional.

Puedes ver más información sobre nosotros leyendo nuestro [Caso de Innovación](#) nuestras [memoria de sostenibilidad](#) o de [innovación](#) y visitando nuestra página [web de #InnovACCIÓN](#).