



# Dossier de prensa 2023

Departamento de Comunicación



# Índice de contenidos

## La Compañía

Ficha Técnica  
Historia de la Cadena  
Hitos de la Cadena  
Consejeros Delegados  
RIU en el Mundo

## Hoteles Vacacionales

## Entretenimiento

Splash Water World  
RiuParty

## Hoteles Plaza

## Programas de Fidelización

Riu Partner Club  
Riu Class

## Responsabilidad Social Corporativa

## Próximas Aperturas y Renovaciones

Renovaciones 2023  
Nuevas Aperturas

## RIU Online

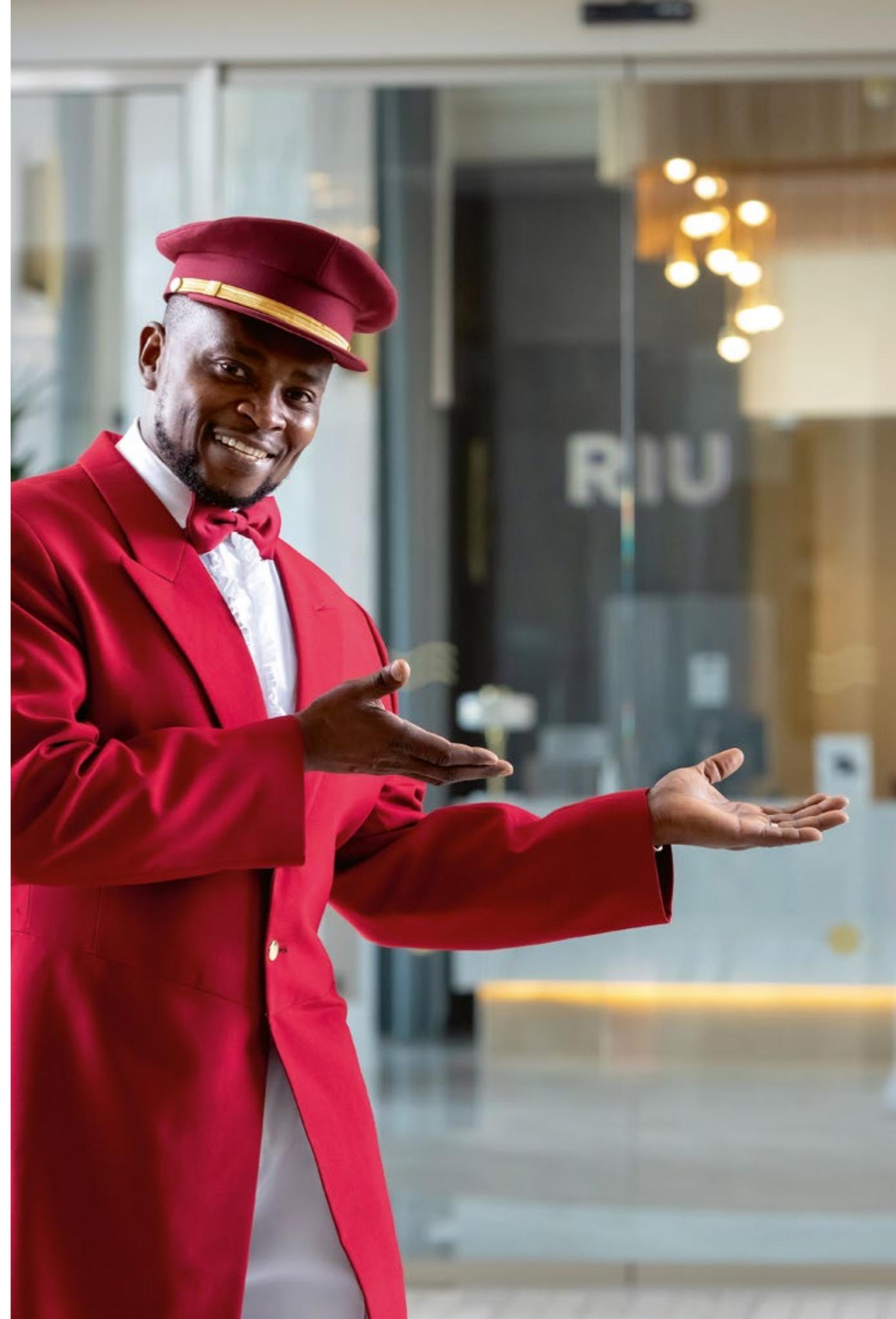
Blog  
RIU Pro  
RIU App  
Redes Sociales

# RIU Hotels & Resorts. La compañía

RIU Hotels & Resorts se fundó en Mallorca, España, en 1953 como un pequeño negocio vacacional de la familia Riu, fundadora y actual propietaria en tercera generación. La compañía se centra en la hotelería vacacional y el 75% de sus establecimientos ofrecen el reconocido servicio All Inclusive by RIU.

Con la inauguración en 2010 de su primer hotel de ciudad, RIU amplió su gama de producto con una línea propia de hoteles urbanos llamada RIU Plaza. Actualmente RIU Hotels & Resorts cuenta con 96 hoteles en 20 países, que en 2022 recibieron 6 millones de clientes y trabajaron un total de 34.215 empleados.

La cadena se caracteriza por un estricto compromiso con la calidad, por ofrecer a sus huéspedes instalaciones cuidadas en los mejores destinos de playa y urbanos; una variada y cuidada gastronomía y un servicio personalizado con corazón. El personal es el que marca la diferencia frente a la competencia. Es el principal activo de RIU y del que más se enorgullece la empresa.



# Ficha técnica del Grupo RIU

Nº de Hoteles

96

Nº de Habitaciones

49.444

Países

20

Plantilla

34.215

Nº de Camas

99.065

Nº de Clientes

6 millones

Ingresos Brutos

2.905 millones €

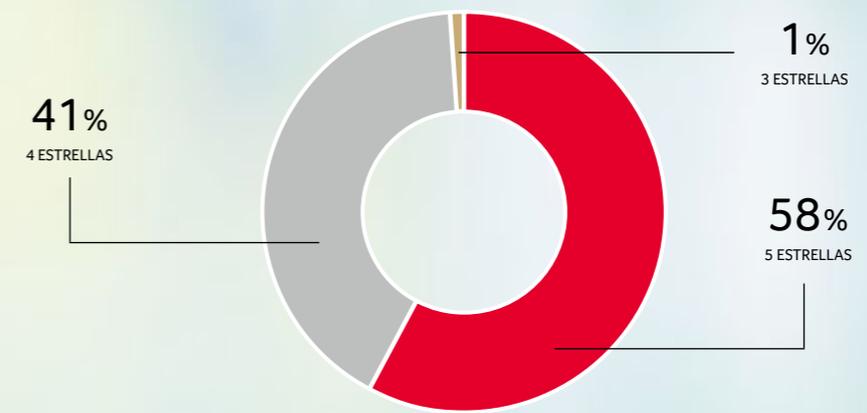
## Alianzas comerciales

RIUSA II S.A. Fundación 1993, sociedad de explotación hotelera (Capital TUI y RIU al 50%).

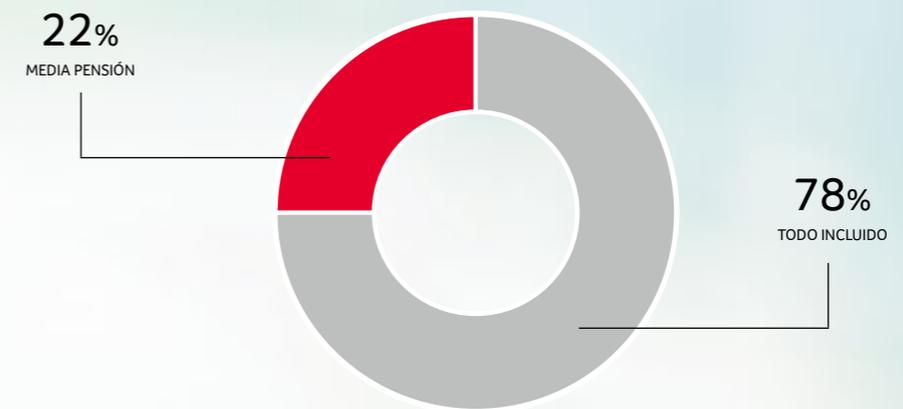
RIU es accionista de TUI AG desde 2005.

Actualmente, RIU ostenta el 1,1% de las acciones de TUI Group.

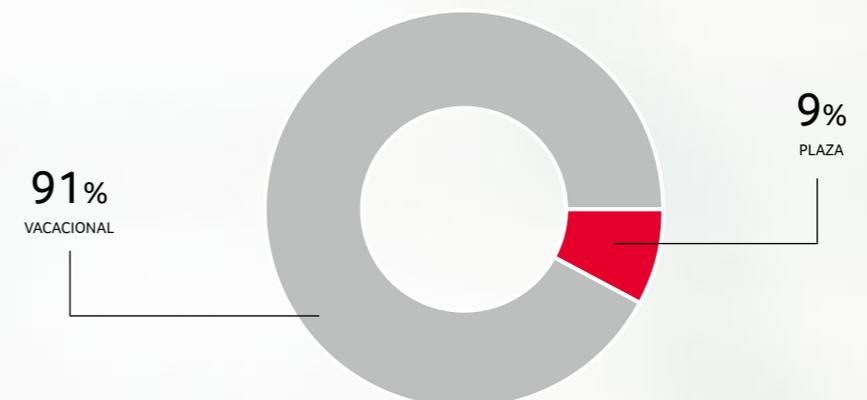
## Distribución por categoría



## Todo Incluido - Media Pensión



## Plaza vs Vacacional



## Posicionamiento

33ª cadena en el mundo (Ranking 2022 de Hotels Magazine)  
2ª en España por ingresos y 4ª por número de habitaciones  
(Ranking 2022 de Revista Hosteltur)

# Historia de la cadena

En noviembre de 1953 Juan Riu y su esposa, Maria Bertrán adquieren junto a su hijo Luis Riu Bertrán el hotel San Francisco, un pequeño establecimiento de 80 camas situado en Playa de Palma (Mallorca, España) que se convierte en el primer hotel de la futura cadena internacional RIU Hotels & Resorts. Durante los años 60 y 70 la compañía crece en Baleares y consolida sus alianzas comerciales: en 1977 se constituye Riu Hotels S.A. con TUI -Touristik Union International- (49% capital de TUI, 51% capital familia Riu).

En 1985 RIU abrió su primer hotel fuera de Baleares, el Riu Palmeras, situado en Gran Canaria, que demostró ser una iniciativa de gran éxito ya que las islas siguen siendo uno de sus principales destinos. También fue el paso clave previo al salto internacional. Este se realizó en 1991 con la apertura del Hotel Riu Taino en Punta Cana. Esto marcó el primer paso del gran crecimiento de RIU Hotels en América, donde actualmente cuenta con más de 40 hoteles.



Dos años después, en 1993 la familia Riu crea junto a TUI la sociedad RIUSA II SA, sociedad que explota el 100% de los hoteles de la marca RIU. En el año 1998, tras el fallecimiento de Luis Riu Bertrán, sus hijos Carmen y Luis Riu, tercera generación de la familia, asumen el cargo de consejeros delegados de la cadena que ostentan en la actualidad.

Tras casi 60 años especializados en hotelería vacacional, RIU se embarcó en 2010 en uno de los mayores retos como compañía: el lanzamiento de su marca urbana, RIU Plaza. Ese mismo año abre en Panamá el Hotel Riu Plaza Panama, al que le siguieron hoteles en las principales ciudades del mundo: como el Hotel Riu Plaza New York Times Square, abierto en 2016 en Manhattan, o la apertura en 2019 del Riu Plaza España en Madrid.

También en 2016 se inició la expansión en Asia con la apertura del Hotel Riu Sri Lanka, expansión que se afianzó con la apertura en 2019 de dos hoteles en Maldivas: El Riu Atoll y el Riu Palace Maldivas.

En 2020 todo el sector turístico se vio sorprendido por la COVID-19 obligando a la cadena hotelera a cerrar todos sus hoteles. De manera paulatina, durante 2020 y 2021, RIU ha ido recuperando su actividad, pero todavía muy condicionada por la marcha de la pandemia. Durante este año, se produjo además un hito importante que fue la compra a TUI de su participación del 49% en Riu Hotels, la sociedad en la que compartían la propiedad de 19 hoteles y dos desarrollos.

A pesar de todo, la cadena sigue trabajando para mantenerse fuerte y seguir creciendo ya que tiene la voluntad de seguir siendo fuente de empleo, estabilidad y oportunidades para sus trabajadores.



# Hitos de la Cadena



1953

Primer hotel de la cadena  
Hotel Riu San Francisco  
*Playa de Palma*



1977

Fundación de Riu Hotels S.A.  
Sociedad de desarrollo hotelero



1985

Primer hotel fuera de  
las Islas Baleares  
Hotel Riu Palmeras  
*Gran Canaria*



1991

Primer hotel Internacional  
Hotel Riu Taino  
*Punta Cana*



2010

Primer hotel Urbano  
Hotel Riu Plaza Panama  
*Panamá*



2016

Primer hotel en Asia  
Hotel Riu Sri Lanka  
*Sri Lanka*

# RIU en el mundo

## América

8 Países · 19 Destinos · 45 Hoteles



## Europa

4 Países · 12 Destinos · 30 Hoteles



## Asia

3 Países · 3 Destinos · 4 Hoteles



## África

5 Países · 7 Destinos · 17 Hoteles



● Plaza Hoteles

● Hoteles Vacacionales

# Consejeros Delegados

## Carmen Riu y Luis Riu

Carmen Riu y Luis Riu asumieron en 1998 el cargo de consejeros delegados que ostentan en la actualidad. Ambos comparten la dirección de la compañía complementándose y aportando a la empresa sus mejores cualidades. Así, Carmen Riu dirige las Finanzas, Administración, Jurídico, Sistemas Informáticos y Responsabilidad Social Corporativa mientras que Luis Riu es el máximo responsable de la Expansión, Comercial & Marketing y Operaciones de la cadena.

### **Carmen Riu**

Carmen Riu nació en Palma de Mallorca en 1955, está casada y tiene tres hijos. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Barcelona, también realizó estudios de postgrado de Recursos Humanos y Finanzas en el Instituto de Empresa de Madrid. Carmen Riu cuenta con una larga trayectoria en RIU donde ha sido directora de hotel, de Recursos Humanos y de Administración y Finanzas. Desde 1998 es consejera delegada del Grupo RIU junto con su hermano Luis.

### **Luis Riu**

Luis Riu nació en Palma de Mallorca en 1960, está casado y tiene tres hijos. Está licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Barcelona y siempre tuvo una clara vocación por la hotelería. Cuenta con una larga trayectoria en la cadena en la que ha sido director de hotel, así como el responsable de la expansión en las Islas Canarias. En 1991 fue nombrado presidente, cargo desde el que dirigió la expansión internacional de la cadena. Desde 1998 es consejero delegado de Grupo RIU, junto a su hermana Carmen.



# Hoteles Vacacionales

RIU Hotels & Resorts se ha especializado desde sus inicios en la hotelería vacacional

Ofreciendo hoteles con instalaciones cuidadas, excelentes ubicaciones en los mejores destinos de playa, así como una oferta gastronómica de calidad. El 75% de sus establecimientos cuentan con servicio Todo Incluido. La cadena RIU ofrece un producto ideal para disfrutar en familia y por eso ofrece servicios y actividades para los más pequeños, así como espectáculos y completos spas para los adultos.



# Entretenimiento

## Una continua innovación para el disfrute y la diversión

Una parte esencial del servicio que RIU presta a sus clientes es el entretenimiento. Por ello se esfuerza en innovar y seguir formando a sus profesionales para sorprender y completar la experiencia de sus vacaciones. A la oferta de RiuFun, RiuFit, RiuArt y RiuLand se están sumando también en muchos hoteles el Splash Water World y las Riu Party.





## Un viaje por toboganes y grandes emociones

La diversión está asegurada con esta nueva propuesta de parque acuático. Toboganes de diferentes tipos y medidas, impresionantes caídas desde varios metros de altura y piscinas para todas las edades. Los huéspedes podrán disfrutar de forma gratuita de estas instalaciones ubicadas en algunos de los hoteles de RIU en Punta Cana, México, Jamaica, Costa Rica, Cabo Verde o Dubái.





## Descubre las mejores fiestas en tus vacaciones

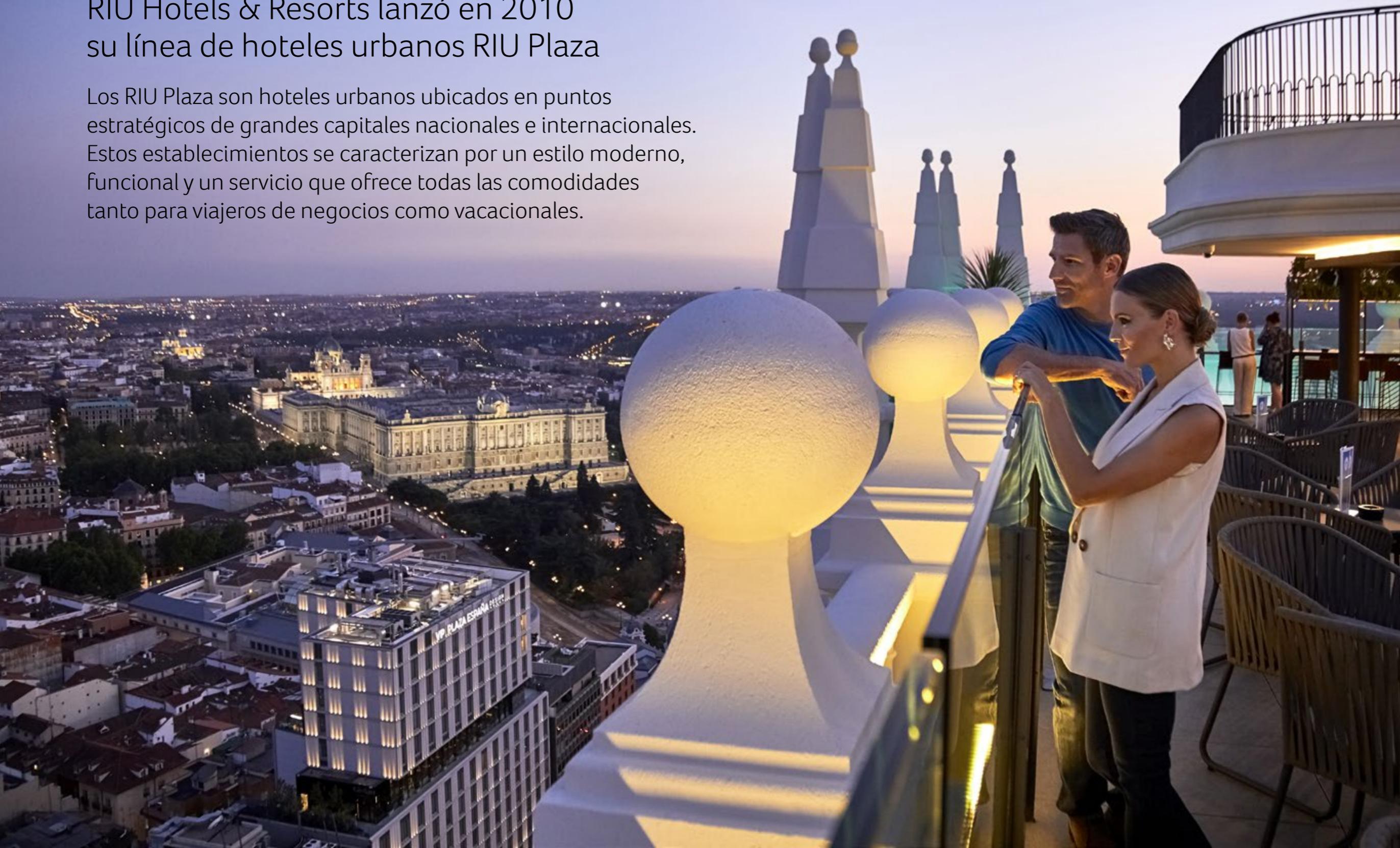
Este concepto de animación de RIU ofrece diferentes fiestas temáticas. Cuentan con espectáculos, performance y sesiones de los mejores Dj. Las Riu Party se dividen en dos tipos: las Riu Pool Party, celebradas en un recinto cerrado con piscina, para mayores de edad y las Riu Get Together Party, destinadas a todos los públicos.



# Hoteles RIU Plaza

RIU Hotels & Resorts lanzó en 2010 su línea de hoteles urbanos RIU Plaza

Los RIU Plaza son hoteles urbanos ubicados en puntos estratégicos de grandes capitales nacionales e internacionales. Estos establecimientos se caracterizan por un estilo moderno, funcional y un servicio que ofrece todas las comodidades tanto para viajeros de negocios como vacacionales.





*Nueva York*



*Chicago*



*Dublín*



*Londres*



*Berlín*



*San Francisco*



*Madrid*



*Toronto*

**2010 PANAMÁ**  
Hotel Riu Plaza Panama

**2011 GUADALAJARA**  
Hotel Riu Plaza Guadalajara

**2015 MIAMI**  
Hotel Riu Plaza Miami Beach

**2015 BERLÍN**  
Hotel Riu Plaza Berlin

**2016 NUEVA YORK**  
Hotel Riu Plaza  
New York Times Square

**2016 DUBLÍN**  
Hotel Riu Plaza The Gresham Dublin

**2019 MADRID**  
Hotel Riu Plaza España

**2019 SAN FRANCISCO**  
Hotel Riu Plaza Fisherman's Wharf

**2022 NUEVA YORK**  
Hotel Riu Plaza  
Manhattan Times Square

**2023 LONDRES**  
Hotel Riu Plaza London Victoria

**2024 TORONTO**  
Hotel Riu Plaza Toronto

**2024 CHICAGO**  
Hotel Riu Plaza Chicago

# Programas de Fidelización

La historia de la compañía ha estado ligada desde sus inicios a la turoperación y los agentes de viajes han sido los mejores aliados del crecimiento de la cadena, por eso RIU lanzó en 1992 un programa de fidelización para ellos. Ser socio en Riu Partner Club constituye la mejor garantía de formación para el agente de viajes porque llega a conocer el producto de primera mano y ayuda para recomendar el hotel que mejor cubra las expectativas de los clientes.

Para más información por favor visite: [www.riupro.com](http://www.riupro.com)

En RIU Hotels & Resorts queremos cuidar al máximo a todos nuestros clientes. Por ello, nuestro programa de fidelización Riu Class, creado en 1997, les permite disfrutar de beneficios exclusivos como la acumulación de puntos canjeables por gastos extra en los hoteles, ofertas especiales o descuentos en los servicios de nuestros partners, para que disfruten de experiencias inolvidables durante sus vacaciones.

Para más información por favor visite: [www.riuclass.com](http://www.riuclass.com)



## Comprometidos con nuestra RSC

Las dificultades sociales y económicas a las que RIU se ha enfrentado durante la pandemia han fortalecido el compromiso que la compañía adquirió hace diez años y que, a pesar de innumerables obstáculos, la ha guiado por un camino lleno de aprendizajes y alianzas con sus grupos de interés.

El equipo de RSC, alineado con su metodología de trabajo, el Método RIU, ha mantenido su plan de acción con sus ONG aliadas, siendo las personas la línea prioritaria de acción con programas de salud, alimentación, educación y desarrollo comunitario. En su compromiso medioambiental, RIU ha apostado por la sostenibilidad de los hoteles y la protección de la biodiversidad en los destinos donde operan.



# RIU RSC

## El “Método RIU”

Esta metodología de trabajo de innovación social incluye informes, entrevistas internas, reuniones con grupos de interés y visitas de campo. Un intenso trabajo de investigación para identificar las carencias sociales y ambientales de las comunidades colindantes con los hoteles RIU y guiar la inversión social de RIU allí donde más se necesita. En 2022, la compañía firmó un acuerdo de cátedra con la ESCP Business School para seguir desarrollando proyectos por medio del Método RIU.

Proyectos sociales y ambientales llevados a cabo por RIU en el mundo:

### Personas

Clínica Pediátrica de Artola. Costa Rica

Alianza público-privada que permite proveer los servicios de primera atención a los niños, niñas y pacientes de la tercera edad de la zona de Guanacaste, elevando así el estándar en el tratamiento de la salud en este destino.

### Biodiversidad

Projeto Biodiversidade y Bios CV. Cabo Verde

RIU apoya a estas ONG en el archipiélago para proteger su ecosistema y a la tortuga “caretta caretta”, especie en peligro de extinción que en los últimos años ha multiplicado sus ejemplares gracias al esfuerzo de voluntarios y entidades privadas.



## Hoteles con Conciencia Responsable

Los hoteles RIU en todo el mundo tienen como objetivo integrarse en la comunidad de los lugares en los que operan y trabajan para contribuir a la mejora y el bienestar de su entorno social y ambiental. Estos son algunos ejemplos:

### Alojamiento Solidario

RIU ofrece estancias solidarias en todos sus hoteles a sus ONG aliadas para que puedan trabajar en destinos que lo necesitan.

### Hoteles “Circulares”

RIU apuesta por la economía circular con proyectos de reciclaje de residuos de obra como el llevado a cabo en el Riu Concordia, y que obtuvo la primera certificación de “vertido mínimo” de MAC insular.

RIU también cuenta con dos proyectos de circularidad para formar una comunidad turística sostenible, reducir residuos y conseguir un producto de km 0 en sus hoteles de Playa de Palma y Tenerife. Este último cuenta con el Premio Canarias Economía Sostenible 2021 de la Fundación La Caja de Canarias y CaixaBank.

Esto se consigue mediante la alianza con otras cadenas hoteleras, transformando residuos orgánicos en compost que posteriormente se proporciona a cooperativas de agricultores locales. Finalmente, se adquieren los productos cultivados con dicho compost y se ofrecen a los huéspedes en el buffet.

## Alianzas

Durante los últimos años, la compañía se ha unido a diversas organizaciones con el fin de lograr un sector turístico más responsable con las personas y con el medio ambiente.

- **IUF-UITA:** En 2021 RIU firmó un acuerdo para combatir el acoso sexual en sus hoteles y reforzar su compromiso con los derechos humanos y la igualdad.
- **El Código ECPAT:** Desde 2012, RIU Hotels está adherida a la red ECPAT para la protección de los niños, niñas y adolescentes frente a la explotación sexual en el turismo.
- **Código Ético de la OMT:** En 2016, RIU se comprometió con la Organización Mundial del Turismo en la consecución de un turismo responsable y sostenible.



Para más información visita la página web de la RSC de RIU Hotels: [www.riu.com/riusponsible](http://www.riu.com/riusponsible)

# Renovaciones



**Hotel Riu Gran Canaria**  
Gran Canaria / España (2023)



**Hotel Riu Caribe**  
Cancún / México (2023)



**Hotel Riu Palace Macao**  
Punta Cana / Rep. Dominicana (2023)



**Hotel Riu Palace Pacifico**  
Riviera Nayarit / México (2024)



**Hotel Riu Le Morne**  
Le Morne / Isla Mauricio (2024)



**Hotel Riu Creole**  
Le Morne / Isla Mauricio (2024)

# Próximas Aperturas



**Hotel Riu Plaza London Victoria**  
Londres / Reino Unido (2023)



**Hotel Riu Plaza Chicago**  
Chicago / USA (2024)



**Hotel Riu Aquarelle**  
Jamaica (2024)



**Hotel Riu Plaza Toronto**  
Toronto / Canadá (2024)

# RIU Online

Conoce más sobre  
nuestros hoteles:

## Redes sociales

Para estar al día de todas las novedades, propuestas y concursos, únete a las redes sociales de RIU.

## Blog

RIU Hotels & Resorts comparte su actualidad a través de artículos en su blog. Además, su CEO, Luis Riu comparte su visión sobre la empresa y los hoteles desde sus entradas personales en el blog.

## Riu Pro

Es una herramienta de última generación que aúna en un mismo lugar todo lo que el agente de viajes necesita para desarrollar su labor profesional.

## RIU App

En una misma aplicación el cliente tiene ahora todo lo que necesita para gestionar sus vacaciones con RIU. Reservar las vacaciones, hacer check-in online, solicitar servicios durante la estancia en el hotel o acceder a los beneficios del programa de fidelización Riu Class.

**Departamento de Comunicación**

· T +34 971 74 30 30

