



# Informe de responsabilidad social

Luna Longas Arias

María José Quesada

María Paz Díaz

Alejandra Velasquez

---

Informe de responsabilidad social empresarial 2023:

[https://www.ikea.com/es/es/files/pdf/f6/78/f67824fe/ikea\\_informe\\_sostenibilidad\\_23\\_es-con-inf-rev.pdf](https://www.ikea.com/es/es/files/pdf/f6/78/f67824fe/ikea_informe_sostenibilidad_23_es-con-inf-rev.pdf)

# Aspectos generales de la organización

## 1. Origen y filosofía

- Fundada en 1943 por Ingvar Kamprad en Suecia.
- Filosofía basada en la accesibilidad, sostenibilidad y diseño escandinavo.
- Nombre IKEA proviene de las iniciales de Ingvar Kamprad, Elmtaryd (su granja familiar) y Agunnaryd (su ciudad natal).

## 2. Modelo de negocio

- Venta de muebles y decoración en tiendas grandes con exhibiciones tipo showroom.
- Autoservicio y ensamblaje propio para reducir costos.
- Expansión a canales digitales y comercio electrónico.

## 3. Catálogo y diseño

- Estilo minimalista y funcional con influencia escandinava.
- Uso de nombres suecos en sus productos.
- Innovación constante en diseño asequible y sostenible.



#### **4. Sostenibilidad y responsabilidad social**

- Uso de materiales reciclados y sostenibles.
- Programas para reducir la huella de carbono y mejorar eficiencia energética.
- Iniciativas de economía circular, como reventa de muebles usados.

#### **5. Presencia global**

- Más de 460 tiendas en alrededor de 60 países.
- Producción en distintos países para optimizar costos y logística.
- Expansión en mercados emergentes y enfoque en digitalización.

#### **6. Experiencia de compra**

- Tiendas diseñadas para guiar al cliente en un recorrido predefinido.
- Restaurantes dentro de las tiendas con comida sueca, como albóndigas (köttbullar).
- Servicios adicionales como planificación de espacios y entrega a domicilio.





**1943**

— Ingvar Kamprad fundó IKEA con 17 años. Vendía productos como bolígrafos, carteras y marcos de fotos.



**1951**

— Ingvar crea el catálogo IKEA para vender muebles de calidad a precios asequibles y llegar a todas las áreas de Suecia.



**1953**

— Primera exposición de IKEA en un antiguo taller de Älmhult para que los clientes pudieran probar los artículos antes de pedirlos.



**1956**

— Nace la idea de ofrecer paquetes planos y montaje a cargo del cliente, después de quitarle las patas a la mesa LÖVET.



**1970**

— Expansión de IKEA en diferentes países del mundo. Nacen clásicos como la librería Billy o la mecedora Poang.



**1996**

— Primera tienda IKEA en la Península.

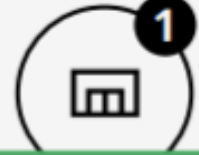
# HISTORIA

# Aspectos financieros

**CARTA DEL CEO:** "Hemos abierto nuevas tiendas, como las de Torrejón o Almería, colaborando con las comunidades locales para crear empleo, impulsar la economía y construir con un uso de materiales respetuoso y consciente. En total, en el FY23 hemos abierto 6 tiendas de distintos formatos y 14 Collection Points y la tienda online sigue creciendo y ya suma el 24% de nuestras ventas." (IKEA, 2023)

## NUESTRO NEGOCIO

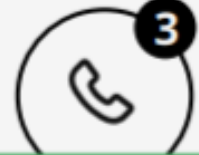
- Tarjeta IKEA Visa: permite realizar compras a plazos por importe de hasta 3.000 euros.
- Línea de crédito para compras de hasta 30.000 euros.
- Financiación hasta 18 meses sin intereses
- Al cierre del ejercicio, 692.418 clientes han financiado sus proyectos para hacerlos realidad.



Venta en tiendas



Venta online



Venta por teléfono



Venta por chat

PRODUCTOS SOSTENIBLES

36,1%

del total de las ventas son productos sostenibles



PRODUCTOS SOSTENIBLES

2.042.647

productos de segunda mano vendidos en el mercado circular



“Los colaboradores cuentan con un 30 % de descuento en más de 2.000 productos dirigidos al ahorro energético, de agua, evitar el desperdicio de alimentos, clasificación de residuos”

(IKEA, 2023)

PRODUCTOS SOSTENIBLES

118.854

productos recomprados a clientes, de los cuales 71.065 los hemos vuelto a vender al mismo precio de recompra para que puedan seguir cubriendo las necesidades de otro hogar

COMUNIDAD

Holapueblo:

llevamos 51 familias a 34 localidades de la España despoblada

COMUNIDAD

214.655

euros donados a entidades del tercer sector

COMUNIDAD

768.094

euros de inversión en proyectos de impacto social en FY23



- 800 colaboradores trabajando en remoto
- Más de 2 millones de clientes contactan con nosotros
- 54 millones de euros en facturación
- Happy Customer Score: la satisfacción llega al 80 %
- Colaboradores felices: la satisfacción alcanza el 82 %

“Estamos abriendo centros físicos que coexisten con lo digital, porque queremos que el cliente viva una experiencia única con nosotros”.

(IKEA, 2023)