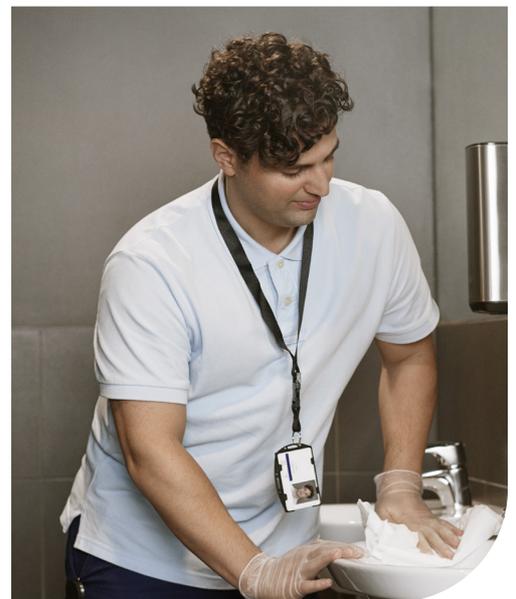


Guía práctica para un nuevo concepto de aseo público



El **73 %**

de los usuarios
no repetiría tras
una mala experiencia
en el aseo.¹



Creamos valor para tu negocio

Los aseos son esenciales, sin embargo, no se valora lo suficiente su impacto en el negocio a nivel más general. Aplicar mejores prácticas de higiene no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también es bueno para la reputación de la empresa, promueve la sostenibilidad y puede aumentar los resultados comerciales. Pero estas ventajas permanecen ocultas, al igual que las barreras que afectan a la satisfacción del usuario. Todo el mundo tiene derecho a usar los aseos, por eso una higiene inclusiva en esos espacios es una cuestión vital. Nosotros lo llamamos higiene para todos.



¿Qué consecuencias tiene el hecho de que los visitantes decidan no volver a causa de una experiencia negativa en el aseo público de un negocio o del lugar de trabajo? ¿Cómo se puede mejorar la eficiencia de la limpieza y cómo se puede beneficiar tu negocio de la inversión en productos sostenibles? Estas son algunas de las cuestiones que abordaremos en esta guía, junto con consejos prácticos e información que te ayudarán a mejorar la sostenibilidad en el aseo, impulsar la eficiencia y garantizar la accesibilidad para la mayoría de los usuarios, sin importar sus necesidades o circunstancias.



Como persona responsable de los aseos de tu negocio, desempeñas un papel principal a la hora de mejorar la reputación y la rentabilidad de tus operaciones, así como de asegurarte de que los usuarios quieran repetir la experiencia.

Esto no hace sino destacar la importancia de la higiene en el aseo y de una limpieza eficiente, dado que los problemas pequeños pueden convertirse en algo más serio rápidamente. Y, si tu negocio no cumple un alto estándar, puede que al final pague el precio.

Una mala experiencia en un aseo público afecta a la reputación y los beneficios de la empresa.²





¿Cuáles son las consecuencias de una mala experiencia en el aseo?

Según una encuesta reciente de Tork, la mitad de los visitantes de un establecimiento han tomado precauciones para evitar ir al aseo.² Las tres acciones principales derivadas de estas precauciones pueden reducir considerablemente el gasto que hacen los clientes.

El **23 %** pasa menos tiempo en el establecimiento

El **13 %** evita comer o beber

El **10 %** decidió no volver a ese establecimiento



Una mala experiencia en el aseo no solo hace que los clientes estén menos dispuestos a pasar tiempo en un establecimiento, sino que para el **73 %** de las personas, también afecta a su intención de volver.¹ Más del **60 %** tiene una opinión más negativa de las empresas o establecimientos que ofrecen soluciones de higiene de manos difíciles de usar.³

Qué consecuencias tiene para ti a nivel comercial



Para los restaurantes y establecimientos comerciales, eso repercute negativamente en el gasto que hacen los clientes, ya que las visitas son más cortas, y puede producirse una pérdida de negocio al no conseguir fidelizar a la clientela.



En el lugar de trabajo, una mala experiencia en el aseo puede reducir la productividad y posiblemente aumentar la rotación de personal.



La limpieza es un trabajo exigente. El personal corre el riesgo de sufrir lesiones físicas, como dolor de espalda y fatiga muscular, así como problemas de índole mental, como el estrés, que pueden afectar a su rendimiento (cansancio, falta de motivación, trabajo de peor calidad, evasión de ciertas tareas, ritmo más lento). Y todo ello afecta, en último lugar, a la calidad de la limpieza.



1 de cada 5

usuarios tiene dificultad para usar los dispensadores de jabón o toallas de mano a causa de una lesión, enfermedad, incapacidad física o si va al aseo con su hijo.³

Barreras ocultas que dificultan la higiene: por qué la gente evita ir al aseo

Los aseos son lugares donde suelen encontrarse barreras ocultas relacionadas con la higiene que afectan negativamente a la experiencia del usuario. Quizá te sorprenda, pero una de cada dos personas tiene una mala experiencia en aseos públicos.⁴

Si bien ofrecer aseos accesibles para personas en sillas de ruedas suele ser un imperativo legal, es importante tener en cuenta que cerca del 95 % de las personas con enfermedades físicas o de tipo cognitivo no usan sillas de ruedas. En este grupo se incluye, por ejemplo, personas con problemas de vista u oído, sensibilidad a ruidos fuertes, incontinencia y afecciones en la piel.²

Asimismo, las personas con poca motricidad en las manos o padres con niños pueden tener dificultad para usar los dispensadores de jabón y las toallas de mano. Poner solución a estas necesidades diferentes puede mejorar significativamente la accesibilidad en el aseo y la satisfacción del usuario.



Es probable que 1 de cada 2 personas encuentre barreras en aseos públicos.⁴

¿Cuáles son los principales motivos de la gente para evitar ir al aseo?²



Ejemplos de afecciones, necesidades y circunstancias



Afecciones propias de la edad

A medida que envejecemos, nuestras capacidades van cambiando y afectan a la movilidad, el alcance y la fuerza.



Sensibilidad auditiva

Algunas personas son más sensibles a los ruidos fuertes que otras, especialmente aquellas que son neurodivergentes o tienen autismo, así como los niños pequeños.



Preocupación por la higiene

Muchas personas evitan ir a los aseos públicos y lavarse las manos debido a un entorno poco higiénico.



Sensibilidad de la piel

Algunos jabones contienen ingredientes que pueden causar irritaciones en la piel.

Cinco consejos prácticos que puedes seguir con el objetivo de hacer más inclusiva la higiene en los aseos para la mayoría de los usuarios:

1

Accionamiento sin aplicar fuerza: elige dispensadores fáciles de usar o sin contacto, adecuados para personas con poca fuerza en las manos.

2

Contraste de colores: presta especial atención al color del dispensador a fin de que destaque frente al color de la pared para personas que no ven bien.

3

Ruido: procura ofrecer un entorno silencioso y evitar las sobrecargas sensoriales a personas neurodivergentes (p. ej., con autismo).

4

Selección de jabones suaves: proporciona jabones de manos probados dermatológicamente destinados a personas con eccema u otras sensibilidades de la piel.

5

Atención de las necesidades básicas: asegúrate de que haya siempre papel higiénico y que el asiento y la taza del inodoro estén limpios. Indica cuándo se limpió el aseo por última vez. Ofrecer un entorno seguro es una prioridad, así como garantizar que los visitantes tengan la privacidad que necesitan.

«A mi edad y con mis problemas en las articulaciones, algo tan simple como usar los botones y grifos de los aseos públicos puede suponer todo un desafío».

Gay, 67 años



Mejora tu negocio con opciones para el aseo más sostenibles

Nada menos que a un 67 % de los visitantes de los aseos les gustaría que los gerentes encargados de gestionarlos dieran prioridad a la sostenibilidad. Las empresas que priorizan unas prácticas comerciales responsables, incluida la sostenibilidad, logran fidelizar a sus clientes y consolidan su reputación de marca, además de motivar y retener a sus empleados.¹

Aplicar un enfoque global aumenta la eficiencia de las operaciones, reduce los residuos y el tiempo de limpieza y ayuda a las empresas a alcanzar sus objetivos de sostenibilidad. Los aseos son lugares muy frecuentados, por eso pueden ser el espacio ideal para causar una buena impresión y dar a conocer tu compromiso con el medioambiente.

Puedes colocar carteles junto a los dispensadores y espejos para mostrar de qué forma cumples tus objetivos y minimizas tu impacto medioambiental.



Al **67 %**

de los usuarios le gustaría que los gerentes de aseos públicos fueran más conscientes de la sostenibilidad.¹



Cinco consejos prácticos destinados a aumentar la sostenibilidad de tu aseo:

1

Consumo y residuos: controla el consumo con la dispensación individual.

2

Final de vida útil responsable: evita que los productos acaben en el vertedero a través del uso de embalajes reciclables y servicios de reciclaje de toallas de papel, si estuvieran disponibles.

3

Suministro responsable: asegúrate de que tu equipo comprenda la importancia del suministro responsable y los productos con certificación externa.

4

Carteles: promueve las prácticas sostenibles con carteles en los aseos.

5

Consideración de todo el ciclo de vida: reduce tu huella de carbono en la totalidad del ciclo de vida. A fin de determinar si un producto tiene un impacto bajo, es fundamental analizar el consumo o la cantidad de producto utilizado.



¿Sabías que...?

Desperdiciar menos producto puede mejorar la eficiencia y reducir los costes.

Mejora tus resultados comerciales equipando los aseos y apoyando al personal de limpieza

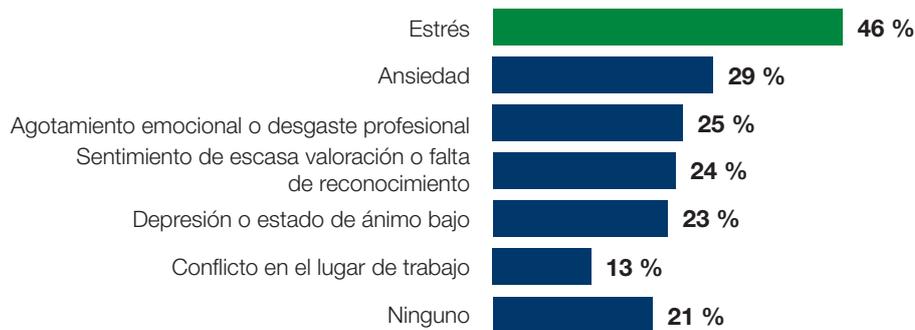


Utilizar los productos adecuados no solo mejora la eficiencia, sino que ayuda a los limpiadores a mantener los aseos siempre limpios con menos esfuerzo y menor probabilidad de sufrir lesiones. Innovaciones como los dispensadores fáciles de usar y reponer reducen el tiempo que se dedica al mantenimiento, haciendo que se pueda emplear en otras tareas.

7 de cada 10 limpiadores aseguran que dedican el 20 % de su tiempo a trabajos relacionados con los dispensadores.⁵ Simplificar los procesos ayuda a las empresas a mejorar los estándares de higiene y el rendimiento a nivel general.

La mayoría de los limpiadores afirma haber tenido problemas físicos o mentales a causa de su trabajo²

Problemas de índole mental



El **46 %** del personal de limpieza siente estrés en el trabajo.

Problemas físicos



Cinco medidas prácticas destinadas a aumentar la eficiencia de la higiene en tu aseo:

- 1 Elige dispensadores de gran capacidad** para reducir la frecuencia de las reposiciones y permitir que el personal se centre en la limpieza y no en reponer.
- 2 Reduce las reposiciones** con toallas comprimidas que permiten la dispensación individual y el control del consumo.
- 3 Optimiza las tareas de mantenimiento:** utiliza un sistema estandarizado en toda la instalación. Una llave, un recambio.
- 4 Elige embalajes ergonómicos:** facilitan el manejo de los productos y son más eficientes para los carritos de los limpiadores.
- 5 Descubre la limpieza basada en datos:** los datos en tiempo real te ayudan a identificar en qué zonas de tu instalación es necesario dar servicio. Este enfoque te permite trabajar de forma más inteligente, superar las expectativas y maximizar la eficiencia.



«Garantizamos siempre el bienestar de nuestros empleados y visitantes ofreciendo un entorno de trabajo de gran calidad... La limpieza basada en datos nos permite ser más proactivos. Así todos salimos ganando: los empleados están muy satisfechos con la gran calidad del servicio y nuestro personal de limpieza trabaja de manera más eficiente».

Pascale Porée

Directora regional de RUN para Europa Occidental y sur de Europa de Uber en París, Francia

Qué ofrecemos

Vamos un paso por delante para que tu negocio pueda prosperar hoy y en el futuro.

Te ofrecemos una visión global en materia de sostenibilidad que incluye tanto a las personas como al planeta. Tenemos en cuenta todo el ciclo de vida del producto y lo simplificamos en cuatro áreas clave: materiales y embalaje, consumo y residuos, emisiones de carbono e higiene para todos.

Recambios disponibles con la certificación de la etiqueta ecológica de la UE y el Forest Stewardship Council®.⁸



La dispensación individual ayuda a controlar el consumo y a reducir los residuos.¹⁰



Dispensadores neutrales en carbono disponibles.⁹



Dispensadores Tork disponibles con la certificación Easy to use.⁷



La higiene sostenible es una opción inteligente para las empresas, así como una opción mejor para las **personas** y el **planeta**

Para las personas

Diseño para todas las personas: tenemos el compromiso de diseñar dispensadores orientados a la mayoría de los usuarios.⁶

Facilidad de uso: productos adecuados para usuarios con escasa motricidad en las manos.

Facilidad de manejo y transporte: el embalaje ergonómico está diseñado para ahorrar tiempo y esfuerzo al personal de limpieza.

Cuidado de la piel: jabones probados dermatológicamente que respetan el pH de la piel.

Para el planeta



La **etiqueta ecológica de la UE** (flor de la UE) es el programa de etiquetado de la Unión Europea, que certifica que los productos cumplen estrictas normas medioambientales.

www.ecolabel.eu



Forest Stewardship Council®: la certificación del FSC® garantiza que los productos procedan de bosques gestionados de manera responsable y ofrezcan ventajas medioambientales, sociales y económicas.

www.fsc.org



ClimatePartner certified product
climate-id.com/9VIUDN



Únete a nosotros

Hemos aunado fuerzas con estas organizaciones como parte de nuestra misión de mejorar la higiene en los aseos públicos. Visita www.torkglobal.com/es/es para obtener más información sobre las últimas novedades y medidas adoptadas.



Productos



Tork Dispensador para Ambientador Constante
256010

Tork PeakServe®
Dispensador de Toallas de Mano en Continuo™
552500
552404 (Automático)

Tork Dispensador de Jabón y Desinfectante
564500

Tork OptiServe®
Dispensador de 2 Rollos de Papel Higiénico sin Mandril
558041



Tork Papelera de 5 l
564000
(algunos países)



Tork Papelera de 50 l
563000
(algunos países)



Tork Dispensador de Productos para la Menstruación
564050
(algunos países)

Servicios

Tork Visión Limpieza

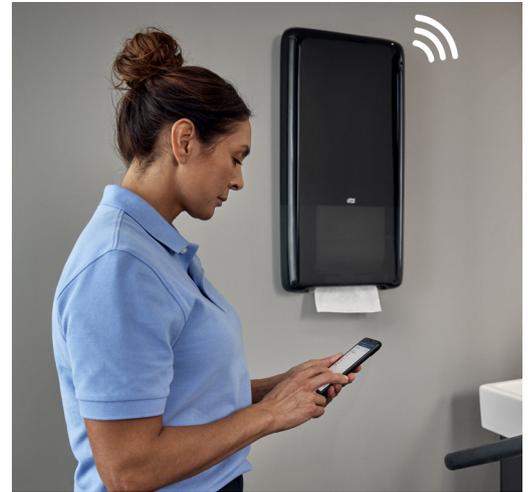
Limpieza basada en datos

Aprovecha el poder de los datos en tiempo real para identificar cuándo y dónde es necesario dar servicio en tu instalación.

Tork PaperCircle (algunos países)

Servicio de reciclaje de toallas de mano de papel

El servicio Tork PaperCircle® facilita el reciclaje de toallas de papel usadas, lo cual te ayuda a alcanzar tus objetivos medioambientales a la vez que mantienes los más altos niveles de higiene. Convierte los residuos en un recurso.



Recursos de formación y educativos

Hand Sanitizing

Disinfect your hands

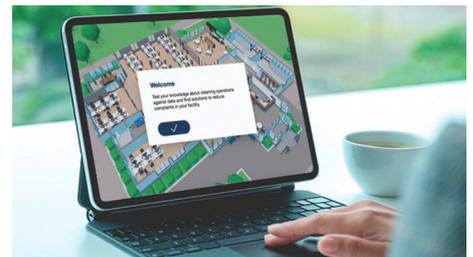
For more information visit www.torkusa.com or [tork.com](https://www.tork.com)

#essity

We have chosen sustainable, high-quality products so that you can use less

TORK Think ahead.

Thank you for helping our planet!



Cuestionario de Tork sobre limpieza: descubre cómo mejorar la eficiencia de la limpieza y reducir las quejas

<https://www.torkglobal.com/es/es/para-tu-negocio/sector/oficina>

Cursos y pósters gratuitos sobre higiene

<https://www.torkglobal.com/es/es/para-tu-negocio/herramientas-formacion-guias/formacion-y-guias/programa-clean-care>

Cursos y pósters gratuitos sobre sostenibilidad

<https://www.torkglobal.com/es/es/sostenibilidad>

1. Datos de la encuesta Tork Insight de 2024 en la que participaron 6000 usuarios finales y 900 empresas de Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia y México.
2. Datos de la encuesta Tork Insight de 2025 en la que participaron 11 500 personas del público general y 1000 miembros del personal de limpieza de Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Francia, México, Canadá, Australia, España, Suecia, los Países Bajos y Polonia.
3. Encuesta de Tork realizada en EE. UU. en 2024 a grupos representativos a nivel nacional, que se encontraron barreras de forma personal o al ayudar a otras personas.
4. Según la encuesta Tork Insight de 2025 realizada a 11 500 personas en EE. UU., Reino Unido, Alemania, Francia, México, Canadá, Australia, España, Suecia, los Países Bajos y Polonia. El 54 % de los encuestados afirmó sufrir de, sin ningún tipo de limitación, afecciones físicas diagnosticadas o autodiagnosticadas, como eccema, dolor crónico, ansiedad general o claustrofobia.
5. Estudio cualitativo, cuantitativo y de conducta en el segmento de oficinas con más de 600 participantes llevado a cabo en Norteamérica y Europa.
6. La norma Diseño para todas las personas UNE-EN 17161:2020 es un proceso de desarrollo que tiene en cuenta diferentes necesidades de los usuarios para incentivar y promover que el mayor número posible de personas tengan acceso a los productos y servicios.
7. El producto está certificado por la Asociación Sueca de Reumatismo. Según una prueba de panel interna que calcula el tiempo de reposición del jabón.
8. Con etiqueta FSC®: el producto está fabricado con fibras de origen responsable.
9. Se fabrican con electricidad renovable certificada comprada y las emisiones de carbono restantes se compensan con créditos de proyectos climáticos. Válido para los dispensadores de la línea Elevation vendidos o alquilados en Europa (excepto Francia) desde mayo de 2023. Producto con la certificación ClimatePartner: www.climate-id.com/es/9VIUDN.
10. Según los datos de la prueba de campo que reveló que no se produjo dispensación doble en más de 10 000 toallas en un 98 % de las ocasiones.



¿En qué más podemos ayudarte?
Ponte en contacto con nosotros
para hablar de tu negocio.

torkglobal.com/es/es

Tork es una marca global de Essity,
una empresa de higiene y salud líder
en el mundo.

Más información en www.essity.es.

