

**TEMA 8:** *El salón de peluquería. Equipamiento. Puestos de trabajo tipo y sus jerarquías. Coordinación del equipo profesional y dirección del salón. Métodos de motivación del equipo. Servicios que puede ofertar un salón de peluquería. Secuenciación y sincronización en los trabajos. La formación permanente de los profesionales. El flujo de la información.*

### Esquema:

1. Introducción.
2. El salón de peluquería. Características.
  - 2.1. Cualidades.
  - 2.2. Distribución.
  - 2.3. Equipamiento.
3. Servicios que puede ofertar una peluquería.
  - 3.1. Trabajos técnicos.
  - 3.2. Trabajos artísticos.
  - 3.3. Otros servicios.
4. Puestos de trabajo.
  - a.- **Grupo profesional 0. Personal directivo.**
  - b.- **Grupo profesional I. Ej.- Recepcionista.**
  - c.- **Grupo profesional II. Ej. Antiguos Aprendices.**
  - d. **Grupo Profesional III. Ej. Antiguos Ayudantes**
  - e.- **Grupo profesional IV. Ej. Antiguos Oficiales**
5. Coordinación del equipo profesional / La dirección del salón.
6. Motivación del equipo.
  - 6.1. Incentivos.
7. Formación del personal.
  - 7.1. Formación inicial.
  - 7.2. Formación permanente.
8. El flujo de la información.
9. Conclusiones.
10. Referencias bibliográficas y documentales.

## 1. INTRODUCCIÓN.

El salón de peluquería constituye el lugar donde se va a desarrollar la labor del personal.

La apariencia del salón tiene una gran influencia en la empresa pues es decisivo a la hora de captar y mantener clientes, así como para que el trabajo se realice con la mayor eficacia.

El salón de peluquería ha de ser:

- Acogedor y relajante, pues hay muchos trabajos de peluquería de larga duración en los que el cliente debe permanecer bastante tiempo en el salón.
- Seguro y saludable para el profesional y el cliente, pues sólo aplicando las normas higiénico-sanitarias podemos garantizar la salubridad del local.

## 2. EL SALON DE PELUQUERIA. CARACTERÍSTICAS.

Según la *Ordenanza reguladora de las condiciones higiénico sanitarias y técnicas de peluquerías, institutos de belleza y otros servicios de estética* (OPIBSE) coordinadas por los distintos ayuntamientos de cada ciudad. Se **define Peluquería como:** “Establecimiento donde se desarrolla el oficio artesanal de peinar, rizar o cortar el pelo, hacer o vender pelucas, así como todas aquellas prácticas relativas al cabello, utilizando exclusivamente productos cosméticos. Se podrán ejercer opcionalmente las actividades de manicura, pedicura, esculpido de uñas, depilación a la cera y/o con productos cosméticos, barbería y maquillaje”.

### 2.1. Cualidades.

- *Color ambiental:* los colores influyen anímicamente. Tanto en paredes como en muebles debemos prescindir de colores demasiado excitantes (rojos), demasiado relajantes (violeta) o del blanco, que produce sensación de frialdad. Los preferidos son los colores alegres y/o relajantes como azules, verdes claros y tonos pastel.
- *Ambiente musical:* la música también influye anímicamente. Es recomendable poner música relajante tanto para la tranquilidad del cliente como para la del profesional.

- *Ventilación:* es necesario ventilar diariamente para renovar el aire. Además, muchos de los cosméticos empleados en peluquería desprenden vapores y consumen oxígeno. Por ello es preciso que exista una buena ventilación con el fin de hacer más agradable el ambiente, sin olores molestos y sustancias suspendidas en el aire estancado que, además de ser desagradable, puede afectar a la salud tanto del cliente como del profesional.  
La ventilación puede conseguirse de forma natural a través de puertas y ventanas, y de forma artificial a través del uso de aparatos acondicionadores del aire.
- *Iluminación:* una correcta iluminación es indispensable en el salón de peluquería. Es necesaria para que el cliente pueda apreciar correctamente los resultados. La iluminación ideal es la luz natural (solar) aunque no siempre podemos disponer de ella. Es conveniente disponer de un sistema de iluminación potente y económica (lámparas de bajo consumo) con abundantes tomas de corriente y puntos de luz añadidos en aquellas zonas que lo precisen, especialmente tocadores, para lograr que en la zona de trabajo la intensidad de luz sea suficiente y uniforme.  
Hay que evitar la luz fluorescente que hace más fríos los colores y atenúa el relieve del rostro, así como una luz demasiado amarilla que también produce variaciones en los colores, además de ser perjudicial para la vista.  
La iluminación más parecida a la natural es la que proporcionan los focos halógenos.
- *Decoración:* es importante que el mobiliario, la iluminación y los objetos se adapten al conjunto del salón armoniosamente. También podemos decorarlo con plantas naturales, expositores, espejos grandes que captan y difunden luz, carteles atractivos, etc. Es conveniente que los colores de los elementos del salón armonicen entre sí y con el color de las paredes.
- *Óptimo nivel de temperatura:* a veces los clientes permanecen con el pelo mojado durante cierto tiempo y esto les puede producir frío. También se puede producir un excesivo aumento de temperatura cuando están muchos secadores encendidos. Es conveniente mantener la temperatura regulada con calefacción, aire acondicionado y termostatos.
- *Distribución adecuada:* en su conjunto, el local debe cumplir la legislación vigente en cuanto a instalación eléctrica, fontanería, ventilación, superficie, condiciones higiénicas, etc.

## 2.2. Distribución.

**Marcadas de forma obligatoria por el OPIBSE, se consideran Dependencias obligatorias:**

- \_ **Sala/s de trabajo diferenciadas** (artículos 7, 21, 11 y 13 OPIBSE).
- \_ **Servicios higiénicos con anteservicio de utilización compartida por público y personal,** (artículo 11 OPIBSE).
- \_ **Almacenes o lugares aislados, diferenciados de uso exclusivo para productos cosméticos, lencería y útiles de trabajo** (artículo 7 OPIBSE)
- \_ **Zona independiente destinada exclusivamente al servicio de lavandería, si esta actividad se realiza en el establecimiento** (artículo 21 OPIBSE).

En general, en una peluquería los espacios reservados a la clientela y los privados para los profesionales que trabajan en él, deben estar diferenciados.

Por otro lado, **también podemos** distinguir los espacios como exteriores e interiores.

*Espacios públicos:*

- Exteriores: fachada.
- Interiores: sala de recepción, sala de espera, salón (zona de lavabos, de operaciones artísticas y operaciones técnicas) y aseo para clientes.

*Espacios privados:*

- Aseo para el profesional.
- Almacén con laboratorio.
- Sala de descanso para el personal.

### a.- Fachada.

Representa el primer contacto del cliente con el salón. Es la imagen de éste. Por ello debe adaptarse a la imagen de calidad que se desee ofrecer.

Distinguiremos varias partes importantes en ella:

- **Rotulo:** debe ser visible de día y de noche además de tener un tamaño proporcionado a las dimensiones del salón, así como ser llamativo.

- *Escaparate*: suscita el interés y la curiosidad de los transeúntes. Debe estar convenientemente iluminado y decorado con paneles y reclamos publicitarios. No debe estar recargado y es conveniente renovarlo periódicamente. Conviene que el escaparate y el toldo, si lo hay; tengan el rótulo de la empresa.
- *Puerta de acceso*: es conveniente que se abra fácilmente, pero hay que tener un buen sistema de seguridad. La puerta debe combinar bien con los demás elementos de la fachada y estar siempre limpia y en buen estado.

## **b.- Sala/s de trabajo diferenciadas (artículos 7, 21, 11 y 13 OPIBSE).**

### **- Salas de recepción y de espera.**

- La *sala de recepción* se encuentra en primer término y constituye la tarjeta de presentación del salón. En ella se encontrará la mesa del recepcionista. También es conveniente situar aquí el paraguero.
- La *sala de espera* debe constar de: papelera y cenicero, teléfono, guardarropa, revistero y asientos cómodos.
- En el *guardarropa* es mejor evitar los percheros en los que la ropa queda amontonada. La mejor solución es un armario o en su defecto una barra sujeta por ambos extremos en la que cada prenda puede colgarse en su propia percha. Es mejor tener varios tipos de revistas. Las revistas disponibles para el público deben ser tan variadas como el público mismo.

### **- Salón.**

Este es el lugar donde se van a realizar las operaciones de peluquería. Las paredes y suelos han de ser impermeables y de fácil limpieza y desinfección.

En el salón estará dispuesto todo el material a utilizar y debe estar convenientemente organizado y situado en cada zona de uso.

- *Zona de lavacabezas*: en esta zona se realizan las operaciones de limpieza y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo. Es conveniente que la luz sea indirecta para el rostro del cliente y directa para el área de trabajo. En esta zona debe situarse algún armario para las toallas y ropa limpia, así como para los cosméticos necesarios. También debe disponer de un cubo con tapadera y pedal para depositar la ropa usada y de otro cubo para depositar el material desechable.

- *Zona de operaciones artísticas:* en esta zona se realizan cortes, peinados o recogidos. En ella se deben encontrar los secadores de casco o de mano, así como toda la aparatología, herramientas y útiles destinados al peinado.
  - *Zona de operaciones técnicas:* en esta zona se realizan operaciones como tintes, cambios de forma permanentes, mechas o tratamientos. Es conveniente que se encuentre aquí la aparatología destinada a estos tratamientos, así como el material empleado ordenado en carritos auxiliares.
- **Sala de descanso del personal.**

El personal dispondrá de una salita donde descansar o cambiarse de ropa. Estará provista de: mesa, asientos cómodos, percheros y estanterías para la ropa, bolsos, frigorífico, Vestuario *o taquillas para uso del personal (artículo 13.1 OPIBSE y puntos 8º y 10º del Anexo V RD 486/1997).*

### **c.- Aseos.**

Son necesarios dos aseos independientes: el del personal y el de la clientela. Ambos dispondrán, como mínimo, de lavabo e inodoro. Además, los lavabos deben estar dotados de dosificador de jabón líquido, generador de aire caliente o toalla de un solo uso y papelera o cubo higiénico. Ambos deben tener antesala.

*Servicios higiénicos con anteservicio de utilización compartida por público y personal, con separación por sexos si se atienden a hombres y mujeres indistintamente (artículo 11 OPIBSE).*

*En el supuesto de que el establecimiento se encuentre en un comercio agrupado, los servicios higiénicos comunes del centro podrán utilizarse por público y personal, a (artículo 12.2 OPIBSE).*

**d.- Almacenes o lugares aislados, diferenciados de uso exclusivo para productos cosméticos, lencería y útiles de trabajo (artículo 7 OPIBSE).**

### **- Almacén con laboratorio.**

En el almacén se conservan los cosméticos. Debe disponer de un stock inmediatamente disponible en el laboratorio y de otro depósito más importante llamado reserva.

Para reunir las condiciones necesarias que posibiliten la óptima conservación de los cosméticos, debe ser un lugar:

- Fresco: +/- 10°C.
- Seco.
- Oscuro.
- Bien ventilado.
- Las estanterías deben estar a suficiente distancia del suelo para permitir la limpieza y desinfección de éste.

### - **Sala de Lavandería**

En el caso de autolimpieza del salón, zona independiente destinada exclusivamente al servicio de lavandería, si esta actividad se realiza en el establecimiento (artículo 21 OPIBSE).

## 2.3. Equipamiento.

Basándonos en el CAPÍTULO IV De los útiles y lencería del OPIBSE, para poder trabajar en el salón de peluquería necesitamos disponer del material adecuado. Éste ha de constar necesariamente de:

- *Herramientas*: son los objetos esenciales para realizar nuestro trabajo ya que no pueden ser sustituidos por otros.
- *Útiles*: son aquellos objetos aptos para realizar nuestro trabajo, pero no son insustituibles.

Todos los utensilios y materiales de trabajo que entren en contacto con la piel de los clientes, se someterán previamente a medidas higiénicas para garantizar su inocuidad. Artículo 17.

Las cuchillas y material de rasurado, serán de un solo uso. Artículo 18. 1.

En el caso de utilizar material que para su uso deba estar estéril y no sea desechable (cortacutículas, tijeras, etc....) se someterá a los procesos de limpieza, empaquetado, esterilización y almacenaje pertinentes. Artículo 19. 1.

Dispondrán de un recipiente rígido, impermeable y con tapa, para depósito y eliminación del material de corte desechable (cuchillas, hojas de afeitar, ampollas de vidrio etcétera). Artículo 20.

- *Mobiliario*: la necesidad del mobiliario es evidente, pero ha de estar adaptado a labor que se desarrolla en el salón.
- *Aparatología*: en peluquería se utilizan algunos aparatos que generan determinadas corrientes que son necesarias tanto en el peinado como para desinfectar o esterilizar. También se utilizan aparatos mediante los cuales se aplican algunas técnicas muy beneficiosas en el tratamiento de las alteraciones del cuero cabelludo por los efectos que producen sobre la piel.

La esterilización se realizará en autoclave que disponga de controles de presión y temperatura. Artículo 19. 2.

- *Ropa*: es imprescindible el uso de determinadas prendas protectoras para evitar el deterioro de la ropa del cliente y trabajar en condiciones higiénicas adecuadas.

Las toallas y demás lencería, se mantendrán y almacenarán en condiciones higiénicas y serán renovadas con cada cliente. Una vez usadas, se depositarán en un recipiente dispuesto a tal fin. Artículo 21.

### 3. SERVICIOS QUE PUEDE OFERTAR UNA PELUQUERIA.

#### 3.1. Trabajos técnicos.

- Lavado de cabello (uso de champúes específicos, suavizantes, etc).
- Ondulación permanente: permanente caliente, en frío, tibia, moldeado, ahuecador, desrizado.
- Cambios de color: decoloración, tintes permanentes y temporales, champú color, reflejos, etc. Operaciones complementarias a la tinturación: mordientes, decapados, prepigmentados. Trabajos de fantasía: mechas, barridos, flashes, viseras.
- Tratamientos: regeneradores, vitalizantes, reforzadores, anticaída.

#### 3.2. Trabajos artísticos.

- Corte de cabello (desfilado, igualado, entresacado, etc.): corte con tijera, a navaja y con maquinilla.
- Cambio de forma temporal: ondulación directa o al agua, sortijillas, marcado con rulos, con tenacillas, con secador de mano.
- Peinados y recogidos.
- Marcado con secador de mano.

Es decir, el arte final.

#### 3.3. Otros servicios.

- Manicura.
- Aplicación de prótesis de uñas: de fibra de vidrio, de gel con luz o sin luz.
- Escultura de uñas de porcelana.
- Pedicura.
- Rayos UVA.

#### 4. PUESTOS DE TRABAJO.

Toda empresa que se dedique a ejercer su actividad en el sector servicios, debe poseer una organización que permita la realización en perfectas condiciones de calidad de los servicios que ofrece a los clientes. Para ello, es importante disponer de una ordenación jerárquica de los puestos de trabajo que integran la empresa.

Es evidente que el sector de la peluquería está formado en su mayoría por pequeñas empresas en las que a menudo son dos o tres personas las que realizan todas las tareas que forman parte del trabajo cotidiano. Aun así, es imprescindible llegar a una política de reparto de tareas que permita la división del trabajo e igualar responsabilidades entre los miembros del equipo.

Tras la reforma laboral de 2012, el concepto de categorías profesionales dejó de existir, un detalle que **se ha mantenido también con la última reforma laboral, la de 2022**.

La *categoría profesional* era un concepto que aparecía en los contratos de trabajo y se utilizaba para clasificar el empleo a desarrollar, así como para establecer el porcentaje de cotización a la Seguridad Social. Los convenios colectivos determinaban el sueldo mínimo en función de las categorías profesionales, así que entrar en una u otra tenía una gran importancia.

Desde que se produjo la reforma de 2012, **las categorías profesionales se convirtieron en grupos profesionales**. Ahora, con la entrada en vigor del grupo profesional, se tienen en cuenta:

- las características del puesto de trabajo,
- las tareas que se van a desarrollar,
- responsabilidades,
- conocimientos requeridos, etc.

La diferencia entre categorías profesionales y **grupos profesionales** es que este último es un concepto más amplio, ya que **tiene en cuenta las labores que se desarrollan en el puesto de trabajo**.

En otras palabras, el grupo profesional atiende al grado de cualificación que el empleo demanda. Por otro lado, la categoría profesional estaba relacionada con la capacitación personal del trabajador, es decir, con su titulación académica.

Así, en la organización de la empresa se producirá distintos puestos de trabajo. En base al Convenio colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios. (Resolución de 22 de abril de 2022, de la Dirección General de Trabajo,) en su Artículo 18.que regula los Grupos profesionales. Se identificarían de las siguientes formas.

### **a.- Grupo profesional 0. Personal directivo.**

Los trabajadores pertenecientes a este grupo planean, organizan, dirigen y coordinan las diversas actividades propias del desenvolvimiento de la empresa.

Sus funciones comprenden

- la elaboración de la política de organización,
- los planteamientos generales de la utilización eficaz de los recursos humanos y de los aspectos materiales,
- la orientación y el control de las actividades de la
- desarrollo de la política empresarial, financiera o comercial.
- Toman decisiones o ejecución de los mismos niveles en los departamentos, divisiones, grupos, establecimientos, etc., en que se estructura la empresa y que responden siempre a la particular ordenación de cada una.

En este grupo profesional se incluyen todas aquellas tareas o responsabilidades asignadas al trabajador que, por analogía, son asimilables a las siguientes:

*Ej. Dirección técnico-artística del salón.*

*Propietario o gerente.*

*Director comercial.*

### **b.- Grupo profesional I. Ej.- Recepcionista.**

*Criterios generales:* Tareas que se ejecutan según instrucciones concretas, claramente establecidas, con un alto grado de dependencia, que requieren preferentemente esfuerzo físico y/o atención y que no necesitan de formación específica y ocasionalmente de un período de adaptación.

En este grupo profesional se incluyen todas aquellas tareas o responsabilidades asignadas al trabajador que, por analogía, son equiparables a las siguientes:

- *Tareas manuales*, operaciones elementales relacionadas con su profesión, entendiéndose por tales aquellas que requieren poco adiestramiento y conocimientos específicos
  - lavado de cabeza, aplicación de cremas, mascarillas,
  - manicura básica
  - depilación con cera de entrecejo y labio superior).
- *Tareas de recepción, ordenación y distribución* de productos y materiales a las distintas secciones de la empresa.

- *Tareas que consisten en efectuar recados, encargos, transporte manual, llevar o recoger correspondencia.*
- *Tareas de limpieza, vinculadas exclusivamente a su puesto de trabajo.*
- *Tareas de higiene, desinfección y esterilización de útiles y herramientas.*
- *Tareas complementarias de atención al cliente.*
- *Telefonista y/o recepcionista.*

El personal perteneciente a este grupo, pasará automáticamente al grupo II a los dos años de permanencia en la empresa.

### **c.- Grupo profesional II. Ej. Antiguos Aprendices.**

Criterios generales: Trabajos cuya planificación depende de un grupo superior, pero que pueden realizarse de una forma autónoma que exijan habitualmente, iniciativa y razonamiento por parte de los trabajadores encargados de su ejecución, comportando, bajo supervisión, la responsabilidad de los mismos, pudiendo ser ayudados por otro u otros trabajadores.

En este grupo profesional se incluyen todas aquellas tareas o responsabilidades asignadas al trabajador que son

- necesarias para colaborar en la realización de las actividades del grupo III
- Realización de moldeados.
- Cambios de color en el cabello.
- Recepción de clientes.
- Tareas de limpieza, vinculadas exclusivamente a su puesto de trabajo.
- Realizar operaciones de venta de productos cosméticos, utensilios y aparatos de usos en peluquería, belleza y de prestación de servicios en el ámbito de la estética personal.
- Tareas de despacho de pedidos, revisión de mercancías y distribución con registro en libros o mecánicas, al efecto del movimiento diario.
- Operador de ordenador.
- Redacción de correspondencia comercial, cálculo de precios, tramitación de pedidos y propuestas de contestación.

#### **d. Grupo Profesional III. Ej. Antiguos Ayudantes**

Criterios generales: Trabajos para la ejecución de las especialidades de la empresa, que requieren, previa formación del trabajador, del conocimiento de sus técnicas, así como de los productos y aparatos necesarios para su realización, pudiendo ser ayudados por otro u otros trabajadores del Grupo II.

En este grupo profesional se incluyen todas aquellas tareas o responsabilidades asignadas al trabajador que, por analogía, son equiparables a las siguientes:

- Corte del cabello, afeitado y rasurado de barba y bigote y técnicas complementarias.
- Cambio temporal o permanente de la forma del cabello, peinarlo y recogerlo en función del estilo seleccionado.
- Realizar tratamientos específicos de manos y pies, escultura y colocación de prótesis de uñas.
- Aplicación de tratamientos cosmetológicos y capilares, sin intervenir en su diagnóstico.
- Aplicación de electroestética complementaria a la higiene capilar.
- Realizar operaciones de venta de productos cosméticos, utensilios y aparatos de usos en peluquería, belleza y afines y de prestación de servicios en el ámbito de la estética personal.
- Colocación y adaptación de toda clase de prótesis capilares sin intervenir en el diagnóstico y diseño de las mismas.

#### **e.- Grupo profesional IV. Ej. Antiguos Oficiales**

Criterios generales: Funciones que suponen la responsabilidad completa por la gestión de una o varias áreas funcionales de la empresa, a partir de directrices generales muy amplias directamente emanadas de personal perteneciente al grupo profesional 0, o de la propia Dirección, según el tamaño de la empresa, a las que deben dar cuenta de su gestión.

Funciones que suponen la realización de tareas técnicas de más alta complejidad, e incluso la participación en la definición de los objetivos concretos a alcanzar en su campo, con muy alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad en dicho cargo de especialidad técnica.

En este grupo profesional se incluyen todas aquellas tareas o responsabilidades asignadas al trabajador que, por analogía, son asimilables a las siguientes:

- Diagnóstico de las alteraciones capilares con indicación de los tratamientos estéticos para la aplicación de las técnicas de higiene capilar.
  - Diagnóstico y diseño para la realización de las diversas prótesis capilares.
  - Peinados acabados y recogidos.
  - Controlar la acción promocional para optimizar las ventas y alcanzar los objetivos previstos.
  - Tareas que consisten en el ejercicio de mando directo al frente de un conjunto de operarios.
  - Tareas de traducción, correspondencia, taquimecanografía y atención de comunicaciones personales con suficiente dominio de un idioma extranjero y alta confidencialidad.
  - Tareas de contabilidad consistentes en reunir los elementos suministrados por los ayudantes y confeccionar estados, costos, provisiones de tesorería y otros trabajos análogos, en base al plan contable de la empresa.
  - Funciones de análisis de aplicaciones informáticas.
  - Tareas de gestión de compra de aprovisionamientos, con autoridad sobre la decisión final dentro de un presupuesto y una normativa general preestablecida.
  - Tareas de inspección, supervisión o gestión de la red de ventas.
  - Asesor de compra.
- **Oficiales estilistas.**

Son profesionales con la cualificación técnica necesaria para llevar a cabo la ejecución de los procesos técnicos y artísticos requeridos por el cliente.

Las tareas propias de un oficial estilista son:

- Corta el pelo.
- Termina los peinados.
- Dirige y supervisa los trabajos técnicos.

Dada la variedad de los servicios requeridos en peluquería, se tiende a la especialización profesional de cada estilista en relación con un proceso determinado. Así los estilistas más habituales son:

- *Tinturistas*: organizan y dirigen los procesos técnicos de cambio de color (coloraciones parciales, tinturas, decoloraciones y decapados, operaciones preliminares de pigmentado y mordiente, etc.).
- *Permanentistas*: organizan y dirigen las tareas de realización de procesos técnicos de cambio de forma permanente.

- *De corte y cambios de forma temporal:* realiza los procesos artísticos de cambio de longitud en el cabello y dirige y termina la transformación temporal de la forma del mismo (peinados, acabados, recogidos y adaptación de extensiones, etc.).

- **Manicura y pedicura.**

Ante la demanda en el salón de los servicios de manicura y pedicura, estos profesionales se han integrado en la organización del salón.

Se puede considerar a los servicios de manicura y pedicura como una parte de la estética integrada en el salón de peluquería.

En general según el **TÍTULO IV, Artículo 28. Del personal de OPIBSE:**

El personal que desempeñe cometidos en cualquiera de los establecimientos que se regulan en la presente ordenanza, estará obligado a observar las siguientes prescripciones:

- Vestirá durante el trabajo ropa y calzado de uso exclusivo, que se mantendrá en todo momento con la debida pulcritud y limpieza.
- No fumará, comerá o beberá en la zona de trabajo y almacén.
- Deberá proceder como mínimo al lavado de manos antes y después de cada servicio.
- En el caso de padecer enfermedad infecto-contagiosa, será apartado del puesto de trabajo mientras persista el riesgo de transmisión de la enfermedad.
- Las heridas y lesiones cutáneas en las manos, se protegerán con vendajes impermeables.
- Cuando realice técnicas que le puedan ocasionar algún riesgo, usará los elementos protectores adecuados, conforme a la legislación vigente sobre Prevención de Riesgos Laborales.

## **5. COORDINACIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL / LA DIRECCIÓN DEL SALON.**

La dirección técnica y comercial de un salón de peluquería debe incidir en los siguientes aspectos:

- La motivación del personal para sentir al cliente como responsabilidad de todos.
- La formación permanente de los equipos profesionales.

- El mantenimiento de unas buenas condiciones de trabajo que aseguren la libertad individual de los colaboradores para generar la sensación de que el gerente tiene confianza en su equipo.
- El reparto de responsabilidades y la valoración de todos los profesionales.
- El establecimiento de un clima de dialogo en el que se analicen los problemas y se traten los aspectos que inciden en el desarrollo del trabajo.
- Ofrecer la sensación de un equipo integrado, sin jerarquías, dando la misma importancia a todas las tareas y valorando y reconociendo los éxitos.

Se ha demostrado que una empresa mejora cuando las tareas que realizan los colaboradores son atractivas y los objetivos individuales son satisfechos mediante los incentivos aportados.

Uno de los factores que logra motivar a las personas es la comunicación por parte del gerente de que se ha realizado bien un trabajo, que se tiene capacidad suficiente para mejorar y por lo tanto para ascender. Así se logra crear un clima de confianza que hace que el colaborador asuma una parcela de responsabilidad en el trabajo diario.

A la vez es necesario que el gerente demuestre confianza en el colaborador para que éste se responsabilice de su trabajo.

## **6. MOTIVACIÓN DEL EQUIPO.**

Conseguir que los integrantes de los equipos profesionales asuman los objetivos que tiene la empresa y su gerente, no es tarea fácil. Los objetivos pueden ser obvios para el gerente, pero no para los colaboradores.

Establecer objetivos implica explicar al personal cual es exactamente su función, como debe ser su relación con los demás miembros del equipo y de que manera se evaluará y compensará su rendimiento. Los gerentes tienen que utilizar diferentes mecanismos, entre los que se encuentran las recompensas o incentivos, que son el motor principal del cambio de actitud de los colaboradores.

Los criterios para determinar el rendimiento de un colaborador en un salón de peluquería tienen que ver con el número de clientes atendidos y con el grado de satisfacción de los mismos con el servicio realizado. A partir de aquí se establecen un sistema de incentivos.

## 6.1. Incentivos.

Para influir en el comportamiento de los colaboradores es necesario conocer cual son los objetivos de los mismos para dirigir la acción del incentivo en la dirección acertada.

*Incentivos intrínsecos:*

- Éxito.
- Establecimiento de relaciones de amistad.
- Posibilidad de promoción.
- Obtención de reconocimiento por parte de los demás.
- Concesión de autonomía.
- Ejercicio de un trabajo creativo.
- Satisfacción personal.
- Sensación de formar parte de un equipo triunfador.

*Incentivos extrínsecos:*

- El salario.
- Las bonificaciones.
- La participación en los beneficios.

## 7. FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Un aspecto básico para la dirección es la formación. La formación en el ámbito de un salón de peluquería se distribuye en dos frentes: la puesta al día de un colaborador que se integra al equipo y la formación continua del equipo.

### 7.1. Formación inicial.

Destinada a los colaboradores que se incorporan a la empresa, es un instrumento para dar a conocer la política de la empresa al colaborador y establecer así un cambio de impresiones que conduzca a la definición de lo que se espera del colaborador en el puesto de trabajo que ocupará.

Se debe explicar al colaborador que personas le dirigirán y cómo se evaluará su rendimiento. Además, el aspecto más importante será poner al día al profesional sobre las técnicas de trabajo que se desarrollan en la empresa.

Considerando de nuevo el Convenio colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios en su *Artículo 18.que regula los Grupos profesionales también regula las titulaciones y formaciones iniciales requeridas para formar parte de cada uno de los mismos.*

Así para el:

- **Grupo profesional I. Ej.- Recepcionista.** Se requiere con carácter general, Graduado escolar o Certificado de escolaridad, o Graduado en Enseñanza Secundaria Obligatoria, o tareas auxiliares en el centro de trabajo y conocimientos reconocidos por la Administración en cada momento.
- **Grupo profesional II. Ej. antiguos Aprendices.** El Título de ayudante, auxiliar o aprendiz de Formación Profesional Básica, o Certificados de Profesionalidad de Nivel 1 de este sector o formación a nivel de Graduado escolar o certificado de la ESO, complementada con formación específica en el puesto de trabajo o experiencia laboral.
- **Grupo Profesional III. Ej. antiguos Ayudantes.** Estaríamos con una titulación de Técnicos en Formación Profesional 1.º Grado, Grado Medio y Certificados de Profesionalidad de Nivel 2 o formación a nivel de Graduado escolar o certificado de la ESO, o diploma profesional expedido por alguna de las organizaciones firmantes de este convenio a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, complementada con formación específica en el puesto de trabajo o experiencia laboral
- **Grupo profesional IV. Ej. antiguos Oficiales** supone titulaciones de nivel de Técnicos Especialistas o Superiores en Formación Profesional 2.º Grado, Grado Superior, Certificados de Profesionalidad de Nivel 3, o BUP, o Bachillerato, o diploma profesional expedido por alguna de las Organizaciones firmantes de este convenio a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, junto con experiencia demostrada en puesto similar.

## 7.2. Formación permanente.

El mundo de la belleza evoluciona continuamente. Por ello es necesario estar al día de las novedades surgidas en el entorno profesional en cuanto a técnicas, servicios y productos. Un mecanismo para lograrlo es la suscripción permanente a publicaciones, la asistencia a actividades organizadas para los profesionales y la realización de puestas en común y jornadas de reflexión y trabajo entre los profesionales de la empresa.

Sobre todo, se debe incentivar a los colaboradores por su participación en las actividades de formación que organice la empresa u otras instituciones.

## 8. EL FLUJO DE LA INFORMACIÓN.

Es importante mantener al equipo unido para que el trabajo se desarrolle de una manera efectiva. Por eso, es necesario mantener unas relaciones fluidas de comunicación entre el gerente y el equipo. Esto tendrá como pilar principal el desarrollo de mecanismos para que el equipo revise su rendimiento de forma periódica.

Con este objetivo se debe diseñar una estrategia que se asiente en las siguientes actuaciones:

- Establecer acuerdos sobre las directrices generales que deben guiar la atención de los clientes (horarios, prioridades, turnos).
- Realizar reuniones frecuentes en las que se analice los resultados obtenidos.
- Tomar en consideración todas las opiniones de los colaboradores.
- Identificar las necesidades comunes e individuales de formación.
- Obtener datos sobre la percepción del rendimiento que cada colaborador posee de sí mismo.
- Comprobar el rendimiento actual del equipo relacionándolo con los objetivos futuros de la empresa.
- Realizar críticas constructivas y positivas potenciando los puntos fuertes de los colaboradores y sacando partido de sus posibles errores para mejorar la práctica profesional.
- Establecer los objetivos de común acuerdo entre el gerente y el equipo evitando imposiciones.
- Compartir conocimientos.

## 9. CONCLUSIONES.

A la vista de todo lo expuesto cabe concluir afirmando que una peluquería no se instala únicamente provista de unas instalaciones, de material, de mobiliario, y de local, sino también de un equipo de trabajo. Y así como el material y el mobiliario no precisan de ninguna clase de formación, las personas sí necesitan por lo menos la técnica profesional.

Las reuniones del equipo que se realizan de forma sistemática en el salón de peluquería suelen celebrarse bajo el signo único de la formación técnica. Por ésto, debemos señalar que también es importante tratar temas sobre el estilo de atención al cliente, el estado de las instalaciones, la ampliación de servicios y propuestas a la clientela, la organización y sentido de la responsabilidad, es decir, todo aquello que viene a consolidar un estilo especial único que distinga al salón de peluquería y al equipo de colaboradores que trabajan en él.

No debemos olvidar que la peluquería se distingue por ser una actividad que trabaja sobre las personas y para las personas.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES.

- Talaverano Fuentes, A. B. y Fernández Canales, Y., *“Técnico en peluquería; Dirección Técnico-Artística”*. Paraninfo. Madrid 1997.
- Carrillo Troya, C., Talaverano Fuentes, A. B. y Fernández Canales, Y., *“Higiene y Esterilización en los salones de peluquería”*. Paraninfo. Madrid 1997.
- Carrillo Troya, C., Talaverano Fuentes, A. B. y Fernández Canales, Y., *“El cabello, Cambios de color”*. Paraninfo. Madrid 1996.
- Carrillo Troya, C., Talaverano Fuentes, A. B. y Fernández Canales, Y., *“El cabello, Cambios de forma”*. Paraninfo. Madrid 1996.
- Talaverano Fuentes, A. B. y Fernández Canales, Y., *“El cabello; Corte y técnicas complementarias”*. Paraninfo. Madrid 1998.
- Molero Palancar, C., Aguado Cabellos, E., y Arranz Sanz, M. J., *“Procesos de Peluquería; volumen I”*. Editorial Síntesis. Madrid 1997.
- Molero Palancar, C., Aguado Cabellos, E., Arranz Sanz, M. J., y Molero Palancar, A., *“Procesos de Peluquería; volumen II”*. Editorial Síntesis. Madrid 1997.
- Benito Calleja, G., *“Coiffure Professionnelle”*. Revista Julio-agosto 2002.
- Resolución de 22 de abril de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios.

### WEBGRAFÍA:

<https://global.economistjurist.es/BDI/legislacion/legislaciongeneral/emergentelegislacion.php?id=160154>

<https://www.holded.com/es/blog/grupos-cotizacion-categorias-profesionales-diferencias>

Email: [info@preparadores.eu](mailto:info@preparadores.eu) • Web: <http://www.preparadores.eu>

# NOTAS

ACT: 04/24