



**CORONA- CRISIS
EN LA PELUQUERÍA ESPAÑOLA**

Corona- crisis en la peluquería española

1. La realidad del sector a la llegada del Coronavirus

- Los datos del sector
- La realidad del sector
- Medicina para el sector de la Peluquería

2. El plan de Comunicación

“Calidad Humana en Peluquería: Procesos para la Seguridad y Salud en las Peluquerías Españolas “

3. Contenido de la Comunicación

3.1 Introducción

3.2 Procesos para la seguridad y salud en las Peluquerías

- El cambio comienza por ti mismo
- El cliente es lo primero
- EN EL SALÓN RIESGO 0
- Riesgo 0 en el equipo
- No te relajes: limpieza, desinfección y esterilización.

4. Conclusiones

5. Bibliografía y reseñas de intereses

1. La realidad del sector a la llegada del Coronavirus

- **Los datos del sector**

Con los datos de los que disponemos en la actualidad, y partiendo de las cifras de 2017-2018, se desprende que la peluquería ocupa en la actualidad en España a 200.000 personas, un 85% de las cuales son mujeres. . La mayor parte de firmas son pequeñas empresas que llevan a cabo la gestión de un solo establecimiento. Así, a pesar de la expansión que están llevando a cabo las principales cadenas, el sector muestra un fuerte grado de atomización de la oferta. Las cinco primeras cadenas en términos de ingresos reunieron de forma conjunta el 6,7% del volumen de negocio total en 2017, mientras que las diez primeras concentraron el 9,6%.El volumen de negocio generado por los establecimientos de peluquería registró al cierre de 2018, la cifra de 3.250 millones de euros. Pero sí nos fijamos en el periodo comprendido entre 2011 y 2019, veremos que el sector se ha ralentizado. Coincidiendo con la subida del IVA del 8% al 21% producida en 2012, sí bien el volumen de ventas en 2011, era de 5.000 millones de euros, en 2019, los ingresos sólo alcanzaron la cifra de los 3.000 millones de euros. Frente a los datos económicos de 2019 en los que el PIB español se ha incrementado en un 2,3% en valor corriente, en 2019 la caída en volumen de la peluquería profesional, sigue deteriorándose hasta descender al -0'7 % respecto al año anterior. El impacto negativo del IVA sobre el sector de las peluquerías, sigue deteriorando su situación económica, de tal manera que en 2019 la peluquería profesional ha caído un -0,7% en su volumen de facturación con respecto al año anterior.

España está por encima de la media europea, donde existe una peluquería por cada 1.500 habitantes, ya que aquí existe una peluquería cada 900 habitantes.

Sí hablamos del sector de fabricantes de peluquería y estética, El 76% de las empresas españolas del sector profesional cerraron el 2019 con un aumento notable de la facturación gracias a la internacionalización. Es una de las principales conclusiones que se desprende de la Encuesta Sectorial realizada por la Asociación Nacional de Empresas del Sector Profesional de Peluquería y

Estética (ANEPE) que subraya la internacionalización como principal impulso del sector.

Así, el estudio refleja que el 76% de las empresas encuestadas le da a la internacionalización – en un escala de 0 a 10 – un 8 como punto a tener en cuenta en su estrategia empresarial. “La madurez del mercado nacional, sumado a la coyuntura económica actual de cierta ralentización, han hecho que las empresas hayan realizado más esfuerzos en el panorama internacional y ahora estén recogiendo sus frutos. Y es que para algunas de nuestras empresas asociadas, el negocio internacional supone ya el 50% de su facturación total”, comentan desde ANEPE.

Y es que, España se sitúa entre los diez primeros países exportadores de cosmética, posición que se han alcanzado gracias a la velocidad de innovación para adaptarse rápidamente a las necesidades del consumidor.

Coincidiendo con estos datos, el último estudio del sector de la cosmética y la belleza, elaborado por STANPA (BUSCAR NOMBRE), refleja que el peso en la venta de productos de cosmética y belleza profesional descendió en los salones españoles en -0'1% respecto a 2018 mientras que el volumen de crecimiento de las grandes plataformas online continua creciendo exponencialmente.

- **La realidad del sector**

- El sector de la peluquería en España arrastra enfermedades estructurales desde hace años. La recuperación económica, tras la crisis de 2008, no refleja las mismas cifras de crecimiento que la totalidad de la economía en el país. Frente a los datos económicos de 2019 en los que el PIB español se ha incrementado en un 2,3% en precios corrientes, mientras que la peluquería profesional ha caído un -0,7% en su volumen de facturación con respecto al año anterior.

- Evaluado globalmente, el sector de la peluquería es un sector poco capitalizado, en el que los márgenes de beneficio son bajos, lo cual no invita ni facilita la inversión continuada en el negocio. En los segmentos precarios del sector, es la misma supervivencia la que está en juego. En estas circunstancias, no es extraño que el 17% de los responsables de salones identifiquen los

impuestos como un problema y que el 11% se queje de la subida de los costes. En el 31% de casos la peluquería se basa en el trabajo de una persona sola. Eso supone una fragilidad evidente y quita mucho margen de maniobra.

- Un 69% de establecimientos (casi siete de cada diez) tiene más de 10 años de vida. Este hecho puede constituir tanto un activo (por la experiencia y la consolidación que puede representar) como una debilidad (si va acompañada por una falta de interés por la puesta al día de las peluquerías más veteranas).

- Sólo el 8% de los establecimientos, en este caso, las franquicias del sector copan un 9'8% de los beneficios. En estos momentos, se trata del único segmento que aumenta paulatinamente tanto en número de establecimientos como en ingresos.

- Todavía se detecta una falta de know-how empresarial en un número importante de responsables de salones, así como una falta de visión y de espíritu empresarial. Por tanto, el déficit es también cultural. Lo prueba el hecho de que, a pesar que entidades, marcas y algunos gremios ofrecen cursos de formación en gestión empresarial, un volumen alto de los profesionales continúan poco motivados en asistir.

- En general, aún nos encontramos con un insuficiente nivel formativo en el sector y eso tanto si nos referimos a la práctica del oficio como si (aún más) sí hablamos de la formación de tipo empresarial. De hecho, la falta de personal cualificado es un problema destacado para el 17% de responsables. Muchos peluqueros se quejan también que cuando les llega el nuevo personal, se le ha de enseñar de nuevo o se le ha de llevar a formarse a otros centros. Eso se debería entre otras cosas, a que algunos profesores (por ejemplo, los de los IES) están alejados de la realidad del sector y a que otros centros dedican poco interés real a la formación de sus alumnos. También se atribuye parte de la culpa a la reforma del sistema educativo: los alumnos –se dice- salen mal preparados porque no hay tiempo en dos años de aprenderlo todo. Y es que, con las últimas reformas en formación profesional, se ha ido pasando de una formación que duraba cinco años, a una que dura dos, lo cual ha provocado que se pierdan muchas asignaturas. De esta forma, con dos años y viniendo de la ESO, el alumno no puede asumir el grado de madurez que se requiere en el mercado laboral. Ante esto, se propone que se diferencie lo que es un técnico básico en peluquería de lo que podría ser un técnico especialista.

Por su parte, los que se dedican a la formación dicen que los alumnos no acaban los estudios ya que, una vez que van a hacer las prácticas profesionales, no vuelven a las escuelas: los salones donde van a realizarlas se los quedan.

- El hecho precedente ocurre porque en el sector no hay bastante personal disponible. Este es otro problema de fondo del mundo de la peluquería, que limita la expansión de los profesionales ya establecidos y que tiene mucho que ver con las condiciones laborales (bien poco atractivas) que se ofrecen a los asalariados del sector. Eso hace que haya muchos alumnos que, al acabar la formación de peluquería, se dedican a otros oficios, ya que muchas veces encuentran ofertas laborales más interesantes en otros sectores.

- Todavía sobre las prácticas profesionales, hay un exceso de trámites burocráticos por parte de la administración, hecho que dificulta el proceso para acoger a los chicos y chicas en los salones de peluquería.

- Las carencias en la formación alcanzan otros ámbitos: algunos aspectos desatendidos por parte de la Formación Profesional reglada, más allá de la seguridad y la higiene, son el tema de la formación empresarial y la realidad del sector. Aunque existe un crédito de “seguridad e higiene” y otro de “administración y gestión de la pequeña y mediana empresa”, los alumnos no salen preparados en estos campos, cosa que se pone en evidencia en el crédito de síntesis cuando se les hace diseñar un proyecto de salón de peluquería.

- El sistema educativo resulta inadecuado (en opinión de algunos profesionales) también en otros aspectos: en los centros se puede cursar un segundo ciclo de asesoramiento de imagen pero ofrece pocas oportunidades de trabajo (por tanto, aparece un problema a la hora de insertarlos en el mercado laboral para hacer prácticas, ya que a nivel práctico estos alumnos tienen carencias y les faltan habilidades y experiencia). Sería más útil un segundo ciclo de peluquería.

- En cuanto a la formación continua (vital en un sector donde la actualización es del todo necesaria) esta es bien escasa. Por ejemplo, hay pocas escuelas que impartan cursos de gestión empresarial de alto nivel u otras materias relacionadas con las habilidades emocionales y personales estrechamente ligadas en la actualidad a los requisitos óptimos para ser eficaz y eficiente en un sector más acorde con el mundo y el cliente actuales.

- La mayoría de establecimientos son de una baja complejidad (es decir, que no 'se complican la vida'): solo el 21% de peluquerías afirma tener una especialidad diferenciadora y el 60% del total no prestan servicios complementarios (en el resto, sobretodo, se trata de servicios de estética). En cualquier caso, en el 50% de supuestos eso no representa más del 10% de la facturación. En cambio, sí que el 66% de establecimientos venden productos de peluquería a pesar de que ha quedado demostrado, que en estos momentos son las grandes plataformas online las que acaparan en primera posición, el ranking de interés del cliente final.
- A todo esto, el sector tiene además un problema añadido de competencia desleal generalmente de los "recién llegados": un 30% de los responsables de establecimientos lo denuncian. La competencia desleal se da tanto por parte de aquellos peluqueros que trabajan en la economía sumergida como por parte de las escuelas privadas o semioficiales donde no se paga a los trabajadores –aprendices y en cambio sí que se cobra a los clientes por el servicio. Incluso hay "falsas academias", salones que abren como academias permitiéndose tener "falsos empleados/aprendices" y con precios reducidos.
- Las debilidades y las problemáticas, entonces son numerosas y con el agravante que a menudo se suman las unas a las otras, amplificándose sus consecuencias. Como resultado de este estado de cosas, muchos establecimientos viven en medio de una realidad precaria.
- Un alto porcentaje de las peluquerías no implementa hoy por hoy, más allá de las redes sociales y de manera poco profesional, las nuevas tecnologías en la gestión diaria de sus empresas. Se ve la necesidad de tener no solo un programa informático que gestione su negocio, sino también la necesidad de disponer de formación tecnológica.
- Un número importante de salones profesionales viven por encima de sus posibilidades reales económicas y en permanente estancamiento económico o en recesión. Existe todavía mucha carencia de filosofía empresarial y ello produce un exceso de "vivir al límite": Ello, añadido a una congénita cultura de supervivencia artesanal hace que la rentabilidad económica del salón suponga un cóctel letal.

El drama sanitario y económico que está generando el covid-19, constituye sin duda, la espoleta definitiva para un sector que necesita en su mayoría

reinventarse para sobrevivir. Los últimos cálculos al respecto, vaticinan que un 25% de los salones existentes, corren el riesgo de cerrar. El impacto que supondría a nivel personal y económico es incalculable en estos momentos. Está claro que el sector debe posicionarse para diseñar y ejecutar de dinamización e innovación de la peluquería en este país. Este plan puede esperar unos meses. Ahora toca medicina de crisis. Es el momento de comenzar por hacer frente de manera racional y positiva a los efectos de la pandemia que nos ha tocado vivir. Vayamos paso a paso.

- **Medicina para el sector de la Peluquería**

El sector de la peluquería, como el resto del sector productivo en España, vive momentos difíciles. Los efectos de la pandemia que estamos viviendo a nivel global, irán más allá de los irreparables daños sobre la salud de las personas que la sociedad en su conjunto vive y continuará viviendo en los próximos meses. Los salones de peluquería necesitan respuestas para hacer frente a las consecuencias sanitarias nocivas que han hecho decretar por parte del Gobierno de España, el cierre de todos los salones. Todo ello, repercute y continuará repercutiendo económicamente en los ingresos presentes y en los de los próximos meses. Y no sólo va afectar al salón español. Las empresas fabricantes y distribuidoras españolas van a ver como sus ingresos se reducen, tanto en el mercado interno como en el internacional. La creación de puestos de trabajo, el posible cierre de salones, el impacto en ferias y congresos,...todos los actores se van a ver perjudicados.

Como vamos a poder ver, en el desarrollo del presente documento, las peluquerías españolas, en números generales, han llegado a la crisis del coronavirus, ya sumidos en una recesión provocada por causas congénitas. Es muy importante conocer el contexto y la realidad del sector para tomar decisiones. Y la decisión que se debe tomar es ir paso a paso:

1. Aplicar medicina para poder abrir los salones con las garantías necesarias para que el cliente y los equipos se sientan cien por cien seguros.

2. Normalizar y crear pautas de conducta profesional para que el cliente y la sociedad en general perciban la peluquería española como un sector riguroso, sensible, próximo y prestigioso.
3. Hacer difusión y comunicación de que el sector de la peluquería se ha preparado para hacer frente al coronavirus y así promover y defender todas las garantías del cliente.
4. Propiciar administraciones, instituciones, organizaciones conozcan, colaboren y apoyen la campaña de comunicación que se va a llevar a cabo.
5. Conseguir la colaboración e involucración de las empresas fabricantes y distribuidoras españolas, en dicha campaña, para así amplificar al máximo la difusión.
6. Diseñar y difundir con posterioridad, toda la información indispensable para que las peluquerías españolas, las recomendaciones y respuestas oportunas para llevar a cabo una gestión empresarial del salón adecuada a la situación en que el sector se encuentra inmerso.
7. Propiciar y definir, a medio plazo, un plan de dinamización e innovación pensado para fortalecer un sector en recesión continua.

2. El plan de Comunicación

“Calidad Humana en Peluquería: Procesos para la Seguridad y Salud en las Peluquerías Españolas “

theQhair, la de Calidad en Peluquería en España, nació para dotar al sector de prestigio y profesionalidad en sus salones. Entre las funciones más importantes de theQhair se encuentran las siguientes:

- Normalización: Creación, desarrollo, actualización y revisión de las Normas de Calidad y Excelencia en Peluquería adaptadas al mercado y al consumidor.
- Certificación: Reconocimiento al esfuerzo realizado por los establecimientos de peluquería en la implantación de Sistemas de Calidad mediante la concesión del sello de Calidad y la marca theQhair y sus diferentes estrellas.

- **Implantación:** Apoyo a las empresas de peluquería y otras entidades colaboradoras, en sus tareas para adaptar sus sistemas tradicionales de gestión a los sistemas de aseguramiento de la calidad, con la coordinación de laboratorios y pasarelas de creación, cursos de formación, asistencia técnica y publicaciones.
- **Promoción:** Del Sistema de Calidad así como de su Marca, theQhair, su distintivo y sus estrellas, como elementos visibles del Sistema y de los establecimientos que los ostentan a través de: campañas de publicidad, presencia en ferias, ponencias, notas de prensa, boletines informativos, etc.

El plan de comunicación que ahora presentaremos, *“La Calidad Humana: Procesos de Seguridad y Salud en las Peluquerías”*, se engloba dentro de las funciones que acabamos de exponer y debe ser percibida como tal por el sector y el resto de agentes e interlocutores. El sector en su conjunto, en momentos de cambio y transformación como los que se están viviendo, debe esforzarse por mirar al futuro con energía y optimismo. El Cliente, las Instituciones Públicas, las Organizaciones, las Empresas y la opinión pública en general necesitan saber que estamos preparados para conseguirlo.

La comunicación diseñada, pasa por hacer frente en el sector de la peluquería a la situación de crisis sanitaria y a las repercusiones y efectos negativos que va a ir acarreado en los salones españoles e incluso en las empresas fabricantes y distribuidoras de este país. El documento base de la campaña, tiene por título, *“Calidad Humana en Peluquería – Procesos para la Seguridad y Salud en las Peluquerías-“*

El equipo de diseño y comunicación de Wò Barcelona, será el encargado del diseño de imagen, slogan y la ejecución del plan. La comunicación estará dirigida a los siguientes interlocutores:

1. Folleto-manual informativo y explicativo a todos los salones de peluquería para orientarles y asesorarles de manera clara y rigurosa a la hora de enfrentarse a esta nueva situación. Asesoramiento técnico a través del manual *“Procesos para la Seguridad y Salud en las Peluquerías”* que incluye proponer las herramientas adecuadas para elaborar y ejecutar un plan de seguridad y salud en el salón. Se ha previsto también que todos los propietarios o gerentes de salón, puedan descargarse desde la web de theQhair un modelo a imprimir

de dicho folleto-manual. También se ofrecerá asesoramiento personalizado online.

2. Documentos de prensa pensados para enviar información exhaustiva sobre la campaña y comunicados de prensa tanto a los medios de información del sector como a los medios de comunicación de ámbito general, explicando y especificando los detalles de ésta.
3. Documento oficial pensado para difundir toda la información a las distintas administraciones, entidades, organizaciones y empresas incidiendo en su apoyo y colaboración.
4. Se definirán nuevas acciones de imagen y comunicación según recursos y colaboraciones.

3. Contenido de la Comunicación

4.1 Introducción

La calidad es el resultado de un esfuerzo colectivo, donde las personas tienen un papel fundamental.

No hay una segunda oportunidad para causar una primera buena impresión.

La calidad es como una cadena con muchos eslabones. Todos tienen que estar en perfecto estado y funcionamiento para que el resultado sea positivo y se perciba.

La calidad la define el cliente y en momentos transcendentales, el cliente todavía cobra mayor importancia.

La pandemia del Coronavirus ha abierto y abre una serie de interrogantes a los que theQhair, la guía de Calidad en Peluquería Española, está dispuesta a dar respuesta. Y la mejor manera que conocemos de hacerlo es enfocando la acción hacia los procesos más oportunos para conseguir que la vida en las peluquerías españolas se perciba segura, cómplice con el cliente y de empatía personal. Los eslabones de la Calidad en Peluquería, son la suma de todos los procesos que hacen que el cliente se sienta valorado, querido, comprendido,

satisfecho, seguro... y al frente de todos estos procesos siempre existen personas: personas que tienen claro que el éxito de la Calidad parte de la Calidad en las Personas.

Un salón de peluquería de Calidad, se compone por personas de Calidad, personas con valores, orgullosas y capaces de implantar criterios, tendencias y cualquier medida para que cualquier cliente se sienta arropado, protegido y alejado de contagios, epidemias o riesgos físicos de cualquier índole. La Calidad Personal es para el cliente la mayor de las garantías porque el mayor capital en la peluquería española lo forman las personas.

Desde aquí nuestro agradecimiento a los profesionales, que luciendo su Calidad Personal, forman parte de un grupo de discusión básico para la elaboración del presente documento. Un comité de expertos empresarios y profesionales. Ellos son los embajadores theQhair, a la vez, embajadores de la Guía theQhair por toda la geografía española. Todos ellos lucen las ***theQhair en sus salones: Amparo Fernández de La Pelu de Amparo Fernández; Montse Morella de Morella Hair Center; Jordi Pérez de la Barberia de Gràcia; y Ángel Ostáriz de Ángel Ostáriz Estilistas. Y junto a ellos, Albert Catalán y José María Figuera, codirectores de theQhair, aportando también su experiencia y conocimientos sobre el sector y el cliente final. Este grupo de discusión, ha contado también con las aportaciones y colaboración de tres barberos de prestigio, gracias a los cuales se ha podido debatir con mayor certeza en el ámbito exclusivo de la Barbería. Por ello, también nuestro agradecimiento a Sebastián Forner de Tian StilHome; a José Pablo Figueiras de Barbería Chicho; y a José Navarro de NewBarber. Todos ellos ostentan en sus salones * theQhair y la consiguiente Certificación Q de Calidad en Peluquería.

Y después de compartir con todos ellos, nos queda un concepto claro:

En los salones theQhair, existen un conjunto de tendencias, creencias, experiencias y procedimientos, que más allá de las ordenanzas y reglamentos, van a ayudar a controlar y prevenir los factores de seguridad y la salud en las peluquerías españolas.

El camino de la Calidad ha de ser la mayor de las garantías para prevenir daños, peligros y riesgos procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, y así frenar impactos negativos, y así asegurar que ninguno de los procesos que se realizan en el salón puedan dañar ni a las personas que acuden al salón, ni a las

personas que componen los equipos, y ni a la imagen pública de un sector cuya misión y visión de negocio pasa por la satisfacción total del cliente como meta.

Los valores y la calidad humana de los trabajadores y empresarios son fundamentales para "el éxito sostenible" de nuestros salones y para poner nuestro granito de arena a la hora de solucionar los problemas diarios de la sociedad.

Un salón de peluquería de calidad, formado por personas de calidad, con valores y orgullosas de lo que hacen, significa la mejor receta para implantar los criterios, tendencias y medidas adecuadas para que el cliente se sienta arropado, protegido, confiado y mimado en la Peluquería...

3.2 Procesos para la seguridad y salud en las Peluquerías

- **El cambio comienza por ti mismo**

El sentido común, al igual que en la gestión global del salón, es la mejor de las estrategias para llegar al éxito en el campo de la seguridad y la salud en el salón. Este documento está pensado para la reflexión y toma de decisiones de propietarios o gerentes de salón de las peluquerías españolas. Ellas y ellos, serán los encargados de actuar y ejecutar un plan de negocio, en el que a partir de ahora, deberán fortalecer la seguridad y salud en el salón, como un proceso clave a nivel personal y empresarial:

Una vez hayas leído y asimilado el contenido de este documento, organiza reuniones con tu equipo y comparte tu nueva filosofía. Insiste en el cambio de mentalidad en tus colaboradores. Pero eso sí, antes de comenzar, convéncete a ti mismo de que tienes una nueva oportunidad para conseguir que tu salón vuelva a funcionar a pleno rendimiento. Ten paciencia contigo mismo y con todos los que te rodean. Acuérdate siempre de que el cliente es lo primero y que antes que tu salón, lo que importa es comprender y seducir al cliente.

Reinvéntate y cuando te hayas tomado el tiempo necesario para interiorizar todos los procesos que vamos a presentarte, podrás comenzar a actuar y a planificar un nuevo día a día en tu salón. De poco servirá que no puedas

cumplir la planificación de agenda con tus clientes por no tener este cambio de cultura lo suficientemente asimilado. Usa tu agenda ya bien sea online o no. Te ayudará a la hora de gestionar bien el tiempo ya que a partir de ahora, el orden y el control tomarán todavía importancia en la gestión cotidiana del salón. Gestiona los procesos de seguridad y salud de manera rigurosa y no olvides de controlar el stock de productos y materiales necesarios para tu plan de seguridad y salud. Ello te ahorrará tiempo y desagradables sorpresas. En el caso de que dispongas de un programa de gestión de tu negocio, este control te será más fácil de llevarlo a cabo y siempre podrás dominar mejor todos los temas.

- **El cliente es lo primero**

Es también muy importante que tus clientes conozcan el plan de seguridad y salud que comienzas a aplicar en tú salón. Al igual que tu equipo ha asimilado y comprendido la importancia de éste, los clientes deben conocerlo, aceptarlo e incluso dar su conformidad. Puedes enviar a tus clientes un correo electrónico o un wasap o sms o bien informarles, con su consiguiente consentimiento en su próxima visita a tu salón. Para ello, siempre deberás tener en cuenta los protocolos establecidos en la Ley de Protección de Datos. Esta es la más óptima de las maneras de comenzar a gestionar los procesos de seguridad y salud en esta nueva etapa. Tampoco te olvides de añadir en la ficha de tus clientes el consentimiento al plan de seguridad y salud que has comenzado a aplicar en tu salón. La ficha del cliente es la mejor de las maneras de asegurarte que el cliente ha leído y aceptado las buenas prácticas que aplicas en tu salón. Para ello, también de que el cliente conozca sus derechos pero también sus deberes:

Derechos

Los materiales, herramientas y equipos que se utilizan para prestar el servicio deben estar limpios, desinfectados y esterilizados.

Los productos cosméticos deben almacenarse en condiciones óptimas y deben tener la notificación sanitaria obligatoria.

El lavado de manos de manera frecuente debe facilitarse para los trabajadores y usuarios.

Tus colaboradores deben usar los elementos de protección (los enumeraremos posteriormente) y suministrar los que correspondan a los clientes.

Los elementos desechables que se utilicen deben ser eliminados una vez acabado su uso.

Deberes

No acudir al salón cuando presenten enfermedades en el cabello, uñas o piel.

No comer ni en las zonas de espera ni en las zonas donde son atendidos profesionalmente.

No acudir con mascotas salvo en el caso de que sean necesarias por motivos de discapacidad.

Como puedes ver, estás creando un sistema de complicidad con el cliente que te puede aportar buenos resultados.

¡Recuerda!: Reorganízate. Sé práctico y funcional. Adelántate a los riegos y los convertirás en oportunidades.

- **En el salón riesgo 0**

Comienza a preparar tu salón para esta nueva etapa de la siguiente manera:

Es muy importante que tu salón tenga un buen sistema de ventilación óptimo y así depurar el ambiente. Se recomienda el uso de ionizadores que se ajusten a tus necesidades de salón. Éstos depuran el ambiente de polen y esporas procedentes del exterior, de virus y bacterias en suspensión que producen contagios de enfermedades o de la excesiva o demasiado baja humedad relativa.

Coloca en la entrada del salón un dispensador de gel o loción desinfectante.

En la recepción, protege cajas registradoras, teclados y terminales punto de venta, con papel film o similares.

No acumules en la zona de espera demasiados clientes para que así puedan mantener entre ellos la distancia de seguridad adecuada.

La zona de trabajo también debe mantener la distancia de seguridad oportuna respecto a la zona espera. Lo mismo debe ocurrir con las zonas de aguas o las cabinas para tratamientos faciales o estéticos.

En el laboratorio, se dispondrá para cada servicio, del consiguiente material de limpieza y desinfección para boles, pinceles y peines.

En el box o cuarto del equipo dispondrás del stock de producto y materiales para la seguridad y salud.

En peluquerías de menos de cincuenta metros cuadrados, las ordenanzas municipales suelen permitir un baño compartido para clientes y equipo. El baño o baños deben limpiarse después de cada uso. Estará a la vista la botella de Legía, el ambientador y después del servicio del WC entrará algún empleado del salón para chequear su buen uso. (Una de las maneras de saber si ya está limpio es doblar, usando guantes, el papel de WC con forma de triángulo en el extremo)

Se debe de utilizar, exclusivamente, la papelera-contenedor que existe en todos los lavabos para tirar el papel seca manos usado, y para depositar también “guantes, mascarillas, toallitas y pañuelos de papel”.

Si fuese necesario se puede habilitar alguna papelera adicional, indicando en la misma “uso exclusivo para desecho de guantes, mascarillas, toallitas y pañuelos de papel”.

En la zona de lavandería – nunca utilizaremos suavizante, es el causante de muchas alergias. Utilizaremos un jabón que nos limpie y agua a 60 grados para eliminar gérmenes y suciedad.

Los profesionales que tienen servicios externos de lavandería tienen que dar órdenes a las empresas que les higienizan la ropa sobre los productos que tienen que utilizar y recibirlos embolsados para evitar gérmenes del transporte o del contacto con la calle.

Con todos los clientes se deben usar capas, toallas y herramientas embolsadas o bien que sean desinfectadas y esterilizadas para cada cliente. Para tratamientos de color se usarán capas desechables. Las brochas de afeitar se venderán para uso exclusivo a petición del cliente. Se ofrecerán mascarillas y guantes para el uso de Tablet, revistas, contacto con productos o herramientas o para el pago en metálico o por terminal punto de venta (TPV).

- **Riesgo O en EL EQUIPO**

Durante los servicios que realiza el equipo, el riesgo de contagio de enfermedades es importante. Por ello, entendemos necesario todo lo siguiente:

Tu equipo debe utilizar mascarillas, guantes y gafas protectoras o pantallas de seguridad.

Apuesta también por el uso de ropa de trabajo preferiblemente de tela repelente o anti fluido.

El calzado debe ser adecuado y de fácil limpieza y desinfección.

Recuerda que tu equipo lo componen todas aquellas personas contratadas o autónomas que trabajan o colaboran con tu salón, incluido el personal de la limpieza.

El equipo debe esforzarse con su higiene personal desde antes de entrar al salón. Es muy importante cuidar la preparación previa antes de iniciar la jornada laboral y aplicar medidas de seguridad en caso de resfriados, heridas o alergias y así, no perjudicar ni a la persona, ni al cliente y ni al plan de seguridad y salud del salón.

Los miembros del equipo se aseguraran de realizar con guantes el primer champú para así poder continuar tratando el cabello de los clientes con toda la seguridad y garantías.

También se deberá controlar al máximo el contacto físico en momentos como el saludo y despedida al cliente.

Particularidades en los servicios de Barbería

En el caso específico de la Barbería se produce un contacto más frontal con el cliente en algunos de los servicios. Es preciso utilizar guantes, mascarilla y mascara de protección en los servicios de afeitado, patillas y arreglo de barbas sin excepción. Las cuchillas deben ser de un solo uso aunque se pueden usar navajas esterilizadas para mono servicio. Debemos tener un mini depósito de cuchillas de fácil cierre y apertura, siempre tenerlo cerrado y así, después de cada servicio tirar la cuchilla en el contenedor correspondiente. Se recomienda también que cada cliente disponga en el salón de una brocha de uso exclusivo o bien te recomendamos la utilización de productos de afeitado sin brocha tales como geles, cremas o espumas manuales. También entendemos importante que se utilice spray desinfectante en presencia del cliente en máquinas de corte, recalces u otras herramientas de contacto facial y capilar, y entre servicio y servicio.

- **No te relajes: limpieza, desinfección y esterilización**

Limpieza

Cuando se busca prevenir infecciones u otros problemas de contagios y salud. lo primero que se debe hacer es limpiar o higienizar el salón. Elimina toda la suciedad que pueda existir en el salón y en todas las herramientas y aparatología que empleas. Esta limpieza debe hacerse antes de utilizar cualquier producto desinfectante. Acostúmbrate a mirar la limpieza del salón con "mirada de cliente" y recuerda nuestra frase: no existe una segunda oportunidad para crear una buena impresión.

Utiliza productos de limpieza tales como lejía, amoníaco y alcohol.

Asegúrate de disponer también de envases contenedores para el papel, el plástico, herramientas y utensilios desechables,...)

Tampoco te olvides de la importancia de limpiar los materiales, herramientas y aparatología que se usa en el salón y que para ello es importante desmontarlas o abrirlas para una buena limpieza. Te aconsejamos también que las ordenes, limpies, laves y seques a conciencia.

Recuerda siempre que existe una normativa de residuos que debes cumplir en el salón.

Desinfección

Luego de haber realizado la respectiva limpieza debes desinfectar los objetos y superficies de tu salón.

Usa algún producto desinfectante químico homologado. Los que eliminan de manera efectiva todos los patógenos son, entre otros: El Hipoclorito de Sodio, el Yodo, los Yodóforos o el Glutaraldehído. Adjuntaremos listado de productos homologados por el Ministerio de Sanidad. Existen productos homologados de referencia en el sector.

Recuerda que estos desinfectantes sólo están indicados para herramientas y superficies no porosas.

Para llevar a cabo el proceso de desinfección recuerda también lo siguiente:

La proporción entre mezcla y concentración del producto debe ser la adecuada. Asegúrate de que los productos se mezclen, sí fuera necesario, correctamente.

Sé estricto con el tiempo de contacto de las soluciones o productos cumpliendo minuciosamente el tiempo de contacto requerido.

Sí deseas hacer un cambio de soluciones o productos desinfectantes deberás hacerlo de manera adecuada.

Aunque la desinfección es un proceso muy extendido en el sector, es importante tener presente que no todo puede desinfectarse como es el caso de los elementos porosos.

Desinfecta instrumentos que usas diariamente que sean plásticos o de metal.

Los productos que no pueden desinfectarse deben usarse solo una vez y desecharse de manera inmediata como es el caso de: algodón, palitos, limas, piedra pómez, cuellos higiénicos, los elementos y materiales de seguridad y salud del equipo o todos los elementos de protección personal.

Esterilización

Estamos hablando del método de seguridad y salud menos familiar en muchos salones de peluquería. Desde ahora tiene que ser algo totalmente indispensable. Tómalo muy en serio a partir de ahora.

Para que todos los instrumentos queden bien esterilizados deben ser lavados previamente.

Por si no lo sabías, no debes esterilizar paquetes apretados, tarros tapados, cubetas o frascos al revés.

Cuando esterilices pinzas, navajas, tijeras, deben estar abiertas. Te recomendamos el uso de un equipo de autoclave a medida de tus posibilidades y la esterilización de suspensión en probeta. La combinación de ambos sistemas de asegura una excelente esterilización en todos los ámbitos del salón.

NOTA IMPORTANTE! Recuerda estar atento a las medidas extraordinarias que con la reapertura de peluquerías y otros establecimientos, aplique excepcionalmente el Gobierno de España. Las medidas excepcionales que dictamine el gobierno son las que prevalecerán legalmente. Estamos trabajando, codo con codo, con las organizaciones y entidades más importantes del país para asegurar que las medidas legales para abrir tu salón sean lo más positivas y efectivas posibles.

5. Conclusiones

En momentos como los actuales, "no existe una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión". Por ello, la colaboración en todos los ámbitos, y especialmente a nivel económico es esencial, sí queremos conseguir multiplicar la divulgación e impacto en el sector de las medidas a emplear, y también transmitirle al cliente y a la opinión pública en general, el mensaje de sensibilidad, de garantía y de profesionalidad que de un sector tan importante como la peluquería española, están esperando. Y todo ello, será posible, gracias a la Calidad Humana de todos los que trabajamos y formamos parte del sector en nuestro país.

5. Bibliografías y reseñas de intereses

“Higiene y esterilización en los salones de peluquería” de Concepción Carrillo-
“Higiene y Asepsia aplicadas Peluquerías PCPI” de Josefa Fernández y Sergio Calvo- “Normas higiénico sanitarias del Ayuntamiento de Bilbao” –“Normas Higiénico Sanitarias de la Comunidad de Navarra”- “Manual de Seguridad y Salud en Peluquerías de FREMAP”-Manual de Seguridad e Higiene en Peluquerías, Centros de Estética o Clínicas”- “El espacio de trabajo y el equipo: organización, higiene y mantenimiento” de la Junta de Andalucía- –
www.unsolousol.com – www.barbicide.com