

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 2: PREPARACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO Y LA IMAGEN DEL PROFESIONAL

ESPACIOS DE TRABAJO

1. EL SALÓN DE PELUQUERÍA

Esta zona debe estar condicionada de tal forma que la clientela esté cómoda, le resulte agradable y atractivo el entorno y los profesionales podamos desarrollar nuestro trabajo con la mayor comodidad posible.

Para ello deberemos tener en cuenta las condiciones ambientales y el mobiliario del salón, el cual deberá contar con los equipos y los utensilios necesarios, así como los productos cosméticos que se emplean al desarrollar la actividad.

1.1 LAS CONDICIONES AMBIENTALES

La clientela debe experimentar sensaciones de relax y bienestar, por eso debemos contribuir, con todos los elementos que hayan a nuestro alcance. Algunos factores para conseguirlo son:

- **Limpieza:** debe estar todo escrupulosamente limpio y ordenado
- **Ambientación:** ambiente agradable sin ruido. Se puede acompañar de esencias suaves y música ambiental.
- **Iluminación:** luz agradable (Cálida,) si es posible natural.
- **Ventilación:** hay que evitar la acumulación de olores causados por el sudor, perfumes, cosméticos, etc, por lo que se mantendrá continuamente ventilado.
- **Temperatura:** debe ser adecuada dependiendo de la época del año en la que nos encontremos.
- **Ropa profesional y lencería:** debe estar perfectamente limpia.

1.2 EL MOBILIARIO

Este debe ser práctico y funcional, cómodo y seguro, tanto para las clientas como para los profesionales.

Debe de ser fácil de lavar y mantenerlo siempre limpio.

- Silla ergonómica para el cliente: debe ser cómoda, de altura regulable y de un material de fácil limpieza.
- Espejos: pueden estar incorporados al tocador o no.
- Tocador
- Lavacabezas: Tendremos siempre la precaución de limpiar la teja del lavacabezas tras lavar un tinte o decoloración, para evitar que otro cliente se manche al apoyarse.
- Portabandejas o carritos auxiliares: facilitan la labor del profesional

1.3 MATERIAL NECESARIO

Como en cualquier otra operación, es muy importante tener a mano todo el material necesario en el momento de utilizarlo. Si no, además de incomodar al cliente, se alarga el trabajo innecesariamente. Antes de comenzar se debe hacer una previsión de todo lo que va a ser necesario para tenerlo cerca en el momento de uso:

ÚTILES/ MATERIAL	HERRAMIENTAS	MOBILIARIO	APARATOLOGÍA	ROPA
Pinzas separadoras Paletina Gorro de mechas Gorro de plástico Rastrillo Guantes Aplicadores Pulverizador Probeta Bol Coctelera Reloj temporizador Papel de plata Balanza Algodón	Cepillo plano Peine de corte Peine de púa Peine de desenredar	Lavacabezas Calentadores Tocadores con espejo Sillones Carritos auxiliares Botiquín	<p>PARA PROPORCIONAR CALOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aparato programable de lámpara de cuarzo/ Climazón • Aparato de rayos infrarrojos. • Vaporizador <p>PARA DESINFECTAR: Esterilizador Autoclave</p>	Delantal Toallas de lavabo Capa plástica Bata

2. SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE COLOR

INTRODUCCIÓN

En todas las operaciones de cambios de color del cabello realizadas en un salón de peluquería, se utilizan una serie de cosméticos que, potencialmente, entrañan un determinado riesgo si su uso no es el adecuado.

Por ello es necesario que el profesional de peluquería conozca perfectamente cómo pueden actuar sobre una persona los productos utilizados en los tintes, incluso si se produce una mala operación, y saber cuál debe ser su actuación en estos supuestos.

2.1.- NATURALEZA DE LAS REACCIONES ADVERSAS

Existen dos tipos de reacciones adversas del organismo que pueden presentarse cuando se aplica un tinte o decolorante capilar, y éstas pueden ser, respectivamente, una intoxicación o una alergia.

2.1.2 INTOXICACIÓN

Es el conjunto de reacciones locales o generales de cualquier organismo producidas por sustancias que le son nocivas.

Las sustancias que producen intoxicación se llaman venenos y actúan sobre todas las personas que estén en contacto o ingieran estos productos.

El nivel de gravedad de la intoxicación dependerá de:

- La naturaleza del veneno
- El tipo de relación (ingestión, inhalación, contacto...)
- La cantidad de veneno
- La naturaleza de cada organismo.

2.1.3 ALERGIA

Es el conjunto de reacciones locales o generales que se producen en algunos organismos debido a la presencia de determinadas sustancias llamadas alérgenos. A la alergia también se la conoce por intolerancia o sensibilización. La alergia consiste en la excesiva sensibilidad de ciertos organismos ante la presencia de algunas sustancias concretas.

La diferencia con la intoxicación es que, mientras ésta afecta a todas las personas, la alergia solo aqueja a determinados individuos muy concretos.

La gravedad de la alergia depende principalmente del organismo concreto al que afecta, aunque también influyen factores tales como:

- Naturaleza
- Cantidad
- Tipo de contacto con el alérgeno (sustancia que provoca la reacción)

2.2 - INTOXICACIÓN POR TINTES Y DECOLORANTES CAPILARES

No tienen por qué existir problemas de intoxicación con los tintes capilares que actualmente se aplican si se siguen los protocolos adecuados y las instrucciones del fabricante en cuanto a su utilización.

No obstante, es importante saber que hay una excepción, los tintes metálicos, que en proporciones altas y usos frecuentes, son venenosos, ya que determinadas sales metálicas pueden ser absorbidas por la piel pasando por la sangre, acumulándose en determinadas vísceras y causando graves daños. Precisamente, esto ha llevado a que cada vez sea más escasa su utilización en tintes capilares.

2.3. SENSIBILIZACIÓN POR TINTES Y DECOLORACIONES CAPILARES

Los tintes capilares que hoy existen en el mercado, y más concretamente los tintes de oxidación, no tienen por qué producir ningún tipo de intoxicación, pero sí puede provocar, en determinadas personas, reacciones de tipo alérgico.

Hasta el presente no se ha podido formular un tinte que universalmente sea inocuo desde el punto de vista alérgico, ya que la alergia, el factor más importante es la naturaleza del propio individuo, y esto no se puede cambiar.

Para ello, la legislación actual obliga a realizar, en toda persona que anteriormente no se ha aplicado un tinte, un test de sensibilidad.

2.3.1 TIPOS DE REACCIONES ALÉRGICAS

La realización de esta prueba de sensibilización evita que aparezcan reacciones alérgicas posteriores.

La reacción alérgica también se puede manifestar paulatinamente por el continuo contacto con una sustancia irritante (alérgeno), puede ocurrir que el cliente sufra una sensibilización

al aplicar el tinte. En este caso se debe actuar con rapidez para detener la reacción alérgica.

La reacción que puede aparecer en una persona alérgica a un tinte puede ser de dos tipos:

- **Reacción inmediata:** los síntomas aparecen a los pocos minutos de la aplicación del colorante y se manifiesta, generalmente, mediante un picor en el cuero cabelludo e hinchazón en párpados y cara. Raramente se puede presentar un caso grave con convulsiones y pérdida de conocimiento por el denominado choque anafiláctico.
- **Reacción retardada:** los síntomas aparecen horas, incluso días después de la tinción. Se manifiesta por la aparición de picor, descamación y vesículas en el cuero cabelludo. En los casos más graves puede aparecer enrojecimiento de la cara e inflamación de los párpados.

Cuando aparezcan algunos de estos problemas en la peluquería, se debe eliminar urgentemente el tinte aplicado, lavando con champú y aclarando con agua abundante. A continuación, puede ser preciso, si la gravedad lo aconseja si se tienen dudas, requerir asistencia médica.

Es aconsejable que el aclarado antes mencionado se realice con agua clorurada. Una preparación muy utilizada en estos casos es la siguiente:

- 1 litro de agua previamente hervida, añadir 150gr de cloruro sódico (sal común) y 30 centímetros cúbicos de agua oxigenada de 20 volúmenes

ALERGIA ADQUIRIDA

Algunas personas en el transcurso de su vida y por el contacto con sustancias que tienen alto riesgo de producir alergias, terminan por sensibilizarse a las mismas.

A determinados profesionales de la Peluquería, un problema que, desgraciadamente, se produce con cierta frecuencia es la aparición de una alergia adquirida en las manos por el contacto habitual con los tintes de oxidación.

ALERGIA DEL PELUQUERO

Puede ocurrir que después de varios años de ejercer la profesión de peluquería, empiecen a aparecer rojeces, grietas y descamaciones en la piel de las manos y, sobre todo, en la zona de los dedos.

En este caso, el peluquero debe extremar las medidas de protección en todos los trabajos profesionales que realice (uso de guantes siempre que sea posible, limpieza extrema, utilización de cremas protectoras...)

Si bien, aunque se protejan adecuadamente las manos, si aparece este tipo de reacción, la visita al dermatólogo es imprescindible para poder seguir ejerciendo la profesión sin ningún tipo de riesgos.

2.4. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA APLICACIÓN DE TINTES

La seguridad e higiene de los clientes y de los profesionales peluqueros, será extrema en los procesos químicos.

Se debe respetar siempre la normativa sobre seguridad e higiene. El ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, han elaborado una guía para la acción preventiva en los salones de peluquería. Leerla, comprenderla y comentarla con el resto del equipo, ayudará en gran medida a evitar accidentes y enfermedades profesionales.

Cuando se aplica un tinte capilar hay que extremar las precauciones, ya que se está trabajando con productos que entrañan un riesgo tanto para el cliente como para el profesional que lo aplica.

PRECAUCIONES A SEGUIR:

- Colocar al cliente en la zona técnica, generalmente la más ventilada.
- Realizar la prueba de tolerancia o test de sensibilidad.
- Examen cocienzudo del cabello (porosidad y cuero cabelludo, para comprobar que no existen cortes, heridas, ni ningún tipo de alteración dermatológica que contraindique la realización del tratamiento colorante o decolorante)
- Seguir escrupulosamente las instrucciones del fabricante del producto.
- Proteger adecuadamente al cliente con bata, toalla limpia y capa impermeable.
- Evitar cepillados enérgicos que irriten el cuero cabelludo antes de la aplicación del tinte.
- Aplicar crema o aceite protector en los contornos del cuero cabelludo y las orejas.
- Preparar la mezcla colorante en el momento de realizar la aplicación y desechar lo que sobre.
- Utilizar siempre recipientes y paletinas limpios y de materiales adecuados (vidrio, plástico, cerámica..)
- Evitar el contacto directo del tinte con la piel y extremar las precauciones para que éste no pueda salpicar a las mucosas o los ojos.
- No aplicar un tinte de oxidación sobre cejas y pestañas

- Nunca aplicar un tinte de oxidación sobre un cabello previamente teñido con un tinte metálico.
- Realizar la operación de tinción con movimientos suaves y delicado, depositando el producto uniformemente.
- Controlar los tiempos de exposición marcados por el fabricante, realizando el test de control si fuera necesario.
- No dejar desatendido, en ningún momento, a un cliente al que se le está aplicando un tinte.
- Proceder al lavado y acondicionado con productos especiales post-color, utilizando agua tibia (evitar el agua muy caliente) y manipulaciones suaves
- Tener convenientemente registrados en la ficha técnica todos los datos referentes a los tintes aplicados a cada cliente.

PRUEBA DE SENSIBILIDAD

Esta prueba se realiza a toda persona que o no se ha teñido nunca o que se ha teñido hace más de 2 meses.

Es importante para evitar alergias y/o sensibilidades a los productos colorantes

Se procederá de la siguiente forma:

Limpiamos la parte interna del brazo con un algodón impregnado en alcohol y preparamos un poco de tinte, cuanto más oscuro mejor, ya que tiene más carga de pigmento y se apreciaría antes la alergia. Aplicamos la mezcla.

Dejamos actuar 45 minutos al aire, sin cubrir y pasado el tiempo retiramos todo el producto del brazo.

La clienta se marcha a casa y se observa el rectángulo durante 2 días. Si la piel no ha sufrido ninguna alteración se puede teñir, si la zona se ha enrojecido, tiene prurito, picor, inflamación, sarpullido...acudirá al médico lo antes posible

2.5. SEGURIDAD E HIGIENE

2.5.1 Medidas de protección personal que debe adoptar el profesional:

Es conveniente (especialmente cuando se utilizan colorantes semi-permanentes y tintes de oxidación) hacer uso de un delantal de plástico para proteger convenientemente el uniforme.

En todos los casos hay que utilizar guantes. No se trata sólo de evitar manchas inestéticas, sino de proteger la piel de los posibles efectos cáusticos de los cosméticos empleados (de

los tintes de oxidación o de los detergentes necesarios para eliminar las manchas de cualquiera de los cosméticos colorantes que empleamos) y prevenir problemas (sensibilizaciones, eczemas, dermatitis...).

Los peluqueros permanecen durante muchas horas de pie. Este hecho provoca problemas circulatorios (varices) y lesiones en la columna vertebral. Puede evitar en gran medida la aparición de éstas cuidando sus posturas y ciertos hábitos.

Los problemas circulatorios pueden prevenirse utilizando:

- . Medias de descanso, que facilitan el retorno venoso.
- . Calzado anatómico con plantillas, que activan la circulación.
- . Masaje circulatorio.
- . Descansar con las piernas elevadas.

. **Debe evitar:**

- Prendas ajustadas
- Cruzar las piernas frecuentemente
- Acercar las piernas a focos de calor.

Siempre que permanezcamos de pie, intentaremos mantener la espalda recta y el peso de nuestro cuerpo apoyado sobre las dos piernas un poco separados. Así tendremos el peso repartido.

Al trabajar, los brazos han de estar elevados y separados del tronco para tener mayor libertad de movimiento. Debemos aprender a mantenerlos en alto sin elevar los hombros para no forzar la postura innecesariamente, pues los hombros deben estar relajados. En el lavado del cabello y cuero cabelludo es imprescindible trabajar de esta manera para poder acceder a todas las zonas del cuero cabelludo y poder realizar la operación de cambio de color correctamente.

Al aplicar productos químicos (como tintes o decolorantes) protegerá la piel de sus manos con guantes, para evitar problemas de irritación o alergias. También es conveniente el uso de guantes cuando se manipulan cosméticos colorantes que, aunque no son irritantes, manchan la piel.

Posición ergonómica idónea para el trabajo

La ergonomía es la ciencia que estudia la adaptación del trabajo que realiza una persona a sus condiciones y necesidades anatómicas y fisiológicas, con el fin de conseguir mayor eficacia en su actividad. Observar las posiciones ergonómicas es necesario en todas las

operaciones, tanto por parte del profesional como de los clientes. Esto aportará un mayor bienestar para ambos en el transcurso de estas operaciones.

2.5.2 Protección personal del cliente

En todos los casos hay que proteger la ropa del cliente (o la bata) con una toalla y con una capa plástica. Es importante asegurarse de que tanto la toalla como la capa quedan bien sujetas para que no resbalen en el transcurso de la aplicación.

Si en todo momento estamos atentos, veremos reflejado en el rostro del cliente cuándo se encuentra realmente cómodo o cuándo estamos realizando algunas operaciones molestas para él, (por ejemplo, tirones de cabello, irritación por la aplicación de algún cosmético, etc.).

Trataremos de que el cliente se relaje y evitaremos comentarios que puedan contrariarle, así como temas conflictivos de conversación (política, religión, etc.).

Las operaciones que se realizan en el lavacabezas suelen ser incómodas porque el mobiliario destinado a ella es el que peor se adapta a las características anatómicas. Para que el cliente se encuentre lo más cómodamente posible durante todo el proceso, es fundamental que el sillón del lavacabezas sea confortable y que la teja esté ajustada a la altura adecuada.

Si vamos a lavar el cuero cabelludo y cabello, la aplicación de agua es un paso delicado y cuidaremos siempre graduar la temperatura antes de aplicarla para evitar sensaciones desagradables. Para ello debemos contar con la opinión de los clientes, pues la sensibilidad de éstos a la temperatura del agua puede ser muy distinta.

También es necesario, si se utilizan productos con bastante poder colorante y sobre todo si el color que se va a aplicar es oscuro, proteger la piel de los alrededores de la línea de nacimiento del cabello con alguna sustancia que sirva de barrera (por ejemplo, vaselina), para evitar manchas que con toda seguridad serán muy difíciles de eliminar.

Si se utilizan este tipo de sustancias la aplicación debe llevarse a cabo con extremo cuidado, ya que, si algún cabello quedara accidentalmente impregnado con ella, no se teñiría (quedaría protegido igual que la piel).

Tanto el profesional como el cliente debe desprenderse de todos los objetos metálicos, así como de la joyería o pedrería que, al contacto con los cosméticos, se oxidan, y / o se manchan. Por ejemplo, las perlas cultivadas se tiñen.

2.5.3. Medidas de seguridad e higiene que afectan al uso de productos y aparatos relacionados con los procesos de cambio de coloración capilar.

Medidas de seguridad e higiene que afectan al uso de productos:

- El límite de utilización de del agua oxigenada está en 40 volúmenes. Sobrepasando este máximo se pueden producir quemaduras en el cuero cabelludo y deterioro en el cabello.
- Después de usar el agua oxigenada hay que cerrar inmediatamente la botella para evitar que pierda volumen de oxígeno.
- Nunca se acondiciona el cabello antes de aplicar productos colorantes temporales y semi-permanentes, ya que se dificulta la penetración del colorante en la cutícula.
- Después de aplicar colorantes vegetales, como la henna, no se deben realizar ondulaciones permanentes debido a la incompatibilidad de las sustancias colorantes con los onduladores.
- Muchas veces el cliente no avisa de que lleva aplicado un colorante vegetal. Por seguridad, hay que realizar la prueba de incompatibilidad.
- Hay que realizar previamente un diagnóstico completo del cabello consultando la ficha técnica siempre que el cliente se haya teñido antes o abriendo una nueva cuando el cliente viene por primera vez o desea cambiar de color.
- No realizar este servicio si el cuero cabelludo presenta erupciones o alguna otra anomalía, y menos si han aparecido reacciones de sensibilización o alergia.
- Es conveniente recordar que un tinte aplicado sobre un cabello ya teñido siempre oscurece, nunca aclara, y que todo tinte aplicado sobre una base natural sólo aclara un número determinado de tonos.
- Antes de aplicar o mezclar cualquier colorante se deben leer atentamente las instrucciones del fabricante.
- En el momento de unir el colorante y el oxidante se debe conseguir una mezcla homogénea.
- Durante el tiempo de exposición hay que facilitar que el aire oxide los pigmentos dejando las raíces abiertas. Además, se deben respetar enteramente los tiempos de exposición del colorante vigilando en todo momento la toma de color.

Medidas de seguridad e higiene que afectan al uso de aparatos:

Es importante que todos los útiles empleados en los procesos de coloración estén fabricados en material plástico, ya que esto favorecerá su limpieza y, sobre todo, evitará que reaccionen con las sustancias activas de los colorantes.

La utilización de aparatos eléctricos debe hacerse siguiendo rigurosamente las instrucciones del fabricante. En general se impone guardar una serie de precauciones para no tener accidentes.

Al usar el vaporizador es conveniente llenar su depósito con agua destilada para no producir residuos de cal que afecten al mecanismo interno.

Además, se debe tener en cuenta que si el depósito del vaporizador se llena en exceso se aguará, ésta rebosará por la parte superior, lo que puede causar quemaduras al cliente.

Al utilizar los aparatos de infrarrojos se debe vigilar que los brazos respeten una distancia de unos 20 centímetros con respecto a la cabeza del cliente.

Con todos los aparatos se debe tomar la precaución de desconectarlos de la red cuando no se utilicen.

Por último, es conveniente realizar periódicamente una limpieza de los aparatos para mantenerlos en buenas condiciones y, a la vez, dar una buena imagen a los clientes.

2.5.4 LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

El salón de peluquería debe ser un lugar agradable y relajante. En este aspecto, la limpieza ejerce una gran influencia. Durante todas las operaciones debemos observar las indicaciones siguientes:

Al realizar operaciones de cambios de color (u otras) empleamos cosméticos que pueden derramarse accidentalmente y/o manchar. Por ello es conveniente que las manchas que con el tiempo resulten difíciles de eliminar, como tintes, cosméticos colorantes, onduladores, etc, se quiten inmediatamente.

Diariamente son muchas las personas que pueden pasar por un salón de Peluquería, por lo cual toda la ropa utilizada en él ha de estar limpia, desinfectada y seca en el momento de, su uso con cada cliente. Se empleará para cada uno, bata y toallas. Estas serán preferentemente blancas porque se mantienen limpias con más facilidad ya que se pueden meter en lejía. Podemos lavarlas a 60 °C en una misma colada al final de la jornada para que al día siguiente estén secas. Nunca utilizaremos la misma prenda con distintas

personas sin haberla lavado previamente.

Depositar toda la ropa sucia en un recipiente con tapa destinado a tal fin.

Todo el material y útiles deben ser revisados regularmente, para que en todo momento estén en perfecto estado de limpieza y uso. No se han de utilizar peines deteriorados a los que les falte una o varias púas, puesto que dificulta el trabajo y causa mala impresión.

Se ha de limpiar el material, para que no aparezcan en él restos de cabellos, grasa o herrumbre. Primero se limpiarán y luego se desinfectarán en el esterilizador de rayos U.V. u otro método que no los dañe. Nunca debemos pensar que limpiando los útiles con alcohol de 90° están desinfectados. A veces el alcohol aplicado sin limpiar éstos previamente, puede servir para fijar algunos tipos de gérmenes.

Primero se lavarán muy bien y se introducirán en el esterilizador de rayos U.V. Posteriormente se colocarán en un lugar que guarde las condiciones higiénicas adecuadas.

Limpieza de útiles

En la tabla puede observar las medidas que deben emplearse para mantener el material en óptimas condiciones de higiene y desinfección.

TABLA

MATERIAL	LIMPIEZA	SECADO ANTERIOR A LA DESINFECCIÓN	DESINFECCIÓN
- GORROS - GUANTES	- Aclarado con agua - Lavado con agua jabonosa - Aclarado con agua	- Es necesario - Aplicación posterior de polvos de talco *1	- Con un esterilizador de rayos ultravioleta *2
- PALETINA - PEINES - PINZAS - BOL - APLICADORES - PULVERIZADOR	- Aclarado con agua - Lavado con agua jabonosa - Aclarado con agua	- Es conveniente	- Lejía (u otro desinfectante adecuado al material)*3 o esterilizador de rayos ultravioleta
- ROPA (toallas...)	- Lavado con agua jabonosa a 60°C - Aclarado con agua	- No es necesario	- Lejía

- APARATOLOGÍA (irradiadores) - MOBILIARIO (tocador...)	- Paño húmedo	- No es necesario	- Lejía u otro desinfectante adecuado al material
--	---------------	-------------------	--

*1. Los polvos de talco se aplicarán con el fin de conservar el plástico en las condiciones idóneas, pues absorben la humedad del útil que junto con el calor pueden hacer que el gorro se pegue por distintas partes.

*2. Antes de introducir los útiles en este aparato, deben estar perfectamente secos. Es importante tener en cuenta que para que el material quede desinfectado, debe ser irradiado por todas partes. Si es necesario se dará la vuelta para irradiar la parte del material que en la primera aplicación no haya quedado expuesta a la radiación, por lo que necesitaremos el doble de tiempo de exposición.

*3. Se prepara para desinfectar una disolución lejía al 10% y se introduce el material durante veinte minutos. Para esterilizar se prepara glutaraldehído. Se preparan disoluciones de éste al 2% y se sumergen los útiles durante veinte minutos

2.5.5 ERGONOMÍA:

HIGIENE POSTURAL DEL PROFESIONAL

Los peluqueros trabajamos de pie y esto produce problemas circulatorios (varices) y en la columna vertebral. Los podemos evitar cuidando nuestras posturas y cambiando hábitos:

- El lavacabezas y los sillones del salón serán regulables para que podamos ajustarlos a una altura en la que no tengamos que agacharnos y forzar la espalda.
- No permaneceremos muchas horas de pie. Existen unas banquetas con ruedas que nos permiten sentarnos para realizar ciertos trabajos y de esta forma descansar un poco las piernas y la espalda, así como evitar posturas forzadas.
- Intentaremos mantener la espalda recta y repartir el peso de nuestro cuerpo en las dos piernas que deben estar ligeramente abiertas.
- Al agacharnos flexionaremos las rodillas y no la espalda.
- Evitaremos los problemas cervicales si no permanecemos mucho tiempo con la cabeza agachada o forzando las posturas.
- Debemos aprender a trabajar con los brazos levantados, pero sin levantar los hombros, deben permanecer relajados.

HIGIENE POSTURAL DEL CLIENTE

Es conveniente que el cliente se encuentre lo más cómodo posible durante todo el proceso. Para ello tendremos en cuenta:

- Los sillones deben de ser anatómicos, regulables en altura, con reposabrazos para que el cliente este cómodo y relajado.
- Colocaremos un reposapiés debajo del tocador.
- En todas las operaciones cuidaremos que el cliente guarde una posición adecuada y cómoda. Cuando las posiciones sean menos cómodas (inclinarse la cabeza hacia delante para trabajar la nuca) intentaremos ser lo más rápidos posible.
- La zona del lavacabezas debe ser cómoda. Podemos colocar una goma alrededor del lavabo para que no se hagan daño en la nuca.

2.5.6 NORMATIVA EN LOS PROCESOS DE CAMBIOS DE COLOR

Las medidas higiénico-sanitarias están legisladas por cada Comunidad Autónoma y las administraciones municipales, recogen entre otros los siguientes aspectos:

- Los locales contarán con abastecimiento de agua corriente caliente y fría en todas las tomas.
- Tanto éstos como las instalaciones, se mantendrán en correcto estado de conservación y limpieza. A al menos una vez al año y siempre que sea necesario, se realizará desinsectación y desratización de los mismos, por empresa y con productos autorizados.
- Los locales dispondrán de zonas de almacenamiento independientes para lencería, productos cosméticos y productos y utensilios destinados a limpieza.
- Las paredes y suelos serán de materiales lisos e impermeables, de fácil limpieza y desinfección. el mobiliario será de material lavable, disponiéndose además del correspondiente protector individual cuando se realicen técnicas que requieran contacto directo del cuerpo con el mobiliario.
- La ventilación será natural o forzada, apropiada a la capacidad y volumen del local, según la finalidad a que se destine. La iluminación será natural o artificial, ajustándose ambas a las legislaciones vigentes.
- Los locales dispondrán de un armario o botiquín de primeros auxilios, debidamente dotado y situado en un lugar accesible.

- Dispondrán de colgadores, taquillas o vestuarios según exige la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el trabajo, para uso exclusivo del personal.
- Las peluquerías dispondrán de los elementos necesarios para el depósito de ropa y/o calzado de los clientes.
- Los productos cosméticos estarán autorizados, etiquetados y cumplirán lo dispuesto en la normativa vigente.
- 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.
- En el caso de utilizar material que para su uso deba estar estéril y no sea desechable, se someterá a los procesos de limpieza, esterilización y almacenaje pertinentes.
- La esterilización se realizará en autoclave que disponga de controles de presión y temperatura.
- Se dispondrá de un recipiente rígido, impermeable y con tapa, para depósito y eliminación de material de corte desechable (cuchillas, hojas de afeitar, ampollas de vidrio, etc.)
- 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 para tal fin.
- Los centros de estética, además de las condiciones generales, cumplirán de forma específica las siguientes:
 - Las instalaciones contarán, al menos con una ducha para uso exclusivo de los usuarios.
 - Las cabinas existentes en el centro dispondrán de lavabo

3. IMAGEN PROFESIONAL

El uniforme forma parte de la identidad de muchas profesiones. En Peluquería se deben seguir las siguientes recomendaciones:

Ropa de trabajo: Este suele ser negro, holgado para favorecer la libertad de movimientos y de manga corta para tener los brazos libres. Debe llevarse siempre limpio y planchado, ser de uso personal y utilizarlo solo para trabajar.

Calzado: esta profesión obliga a estar muchas horas de pie por lo que el calzado debe ser cómodo, transpirable, de tacón bajo y preferiblemente de tipo ortopédico que son más saludables para los pies al facilitar el riego sanguíneo.

Joyas y accesorios: los trabajos se realizan con las manos y sobran todo tipo de accesorios o adornos. Si acaso, se puede admitir el reloj en la muñeca.

Los brazos deben estar desnudos y visibles, libres de ropa y pulseras o abalorios que dificulten el trabajo o puedan llevar restos de algún cosmético. Las manos sin anillos que puedan mancharse, engancharse o arañar la piel del cliente.

El cabello: debe estar limpio y peinado.

Aspecto e higiene personal: La proximidad con el cliente requiere una higiene muy esmerada y además utilizamos aparatos eléctricos que generan calor, por lo que la temperatura ambiente es elevada, por ello es necesaria una especial atención en todo lo relativo a la higiene corporal evitando y previniendo la aparición los malos olores corporales. Es importante:

- Ducharse diariamente o las veces que se necesite.
- Utilizar desodorantes para evitar olores corporales y reducir la cantidad de sudor que pueda manchar la ropa.
- Es preferible utilizar colonias de olores frescos a perfumes densos y duraderos ya que el olor original se altera con el paso de las horas al mezclarse con el sudor.

Las manos: Deben cuidarse y protegerse ya que son nuestra herramienta de trabajo:

- Utilizar guantes
- Tomar las debidas precauciones ante pequeñas heridas ya que se pueden infectar.
- Deben estar escrupulosamente limpias, no tener durezas y presentar un aspecto cuidado y de tacto suave.

Las uñas han de estar siempre limpias, cortas, limadas de forma redondeada y con la cutícula cuidada.

La boca: Unos dientes limpios y sanos son síntoma de belleza y salud. La distancia entre el cliente es corta y se deben prevenir los olores ocasionados por fumar o por comidas muy

condimentadas. Los trastornos digestivos o de las vías respiratorias pueden producir halitosis. La consulta al médico resolverá este problema.

El maquillaje: Un maquillaje discreto ayuda a conseguir una buena imagen y un aspecto más saludable, incluso cuando se está cansado.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es un tema que se debe cuidar con especial atención y para ello debemos conocer cuáles son las normas de cortesía y comportamiento que un profesional tiene que poner en práctica y desarrollar diariamente.

4.1 RECEPCIÓN Y ACOGIDA DEL CLIENTE

La calidad profesional comienza por el trato educado y amable hacia el cliente:

- Se saluda al cliente y se establece el dialogo para conocer el tipo de trabajo que desea realizarse.
- Se le pone una bata para proteger su ropa.
- Se le invita a que espere hasta ser atendido por el profesional asignado, ofreciéndole revistas, periódicos o alguna bebida.

El lenguaje para dirigirnos a él o ella será amable, educado y respetuoso en todo momento.

4.1.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Hay veces en que la atención al cliente no es directa, sino que se le atiende por teléfono.

Este tipo de atención requiere que tengas en cuenta una serie de pautas:

- . Debes procurar que el teléfono no suene más de tres veces, ya que da sensación de abandono.
- Cuando descuelgues, tendrás que identificar a dónde está llamando, quién le está atendiendo y saludaremos. Por ejemplo: «Buenos días, centro de belleza Más que unos. Le atiende Ingrid, ¿en qué puedo ayudarle?».

- Es importante sonreír: el cliente no puede verte, pero sí lo percibirá en tu manera de hablar.
- Nunca dirás «no» a un cliente, sino que le propondrás alternativas. Por ejemplo: «¿Qué le parece si en vez de a las 19:30 h. viene a las 19:00 h.?».
- Por último, hay que repetirle al cliente la cita que ha concertado para asegurarnos de que no haya errores. Por ejemplo: «Si le he entendido bien, hemos quedado el día 23 a las 12 h. de la mañana para unas mechas, ¿es correcto?».

En el trabajo

En el mundo de la peluquería hay muchos tipos de empresa: desde la unipersonal, que sirve para generar autoempleo, hasta los grandes salones, donde hay un gran número de trabajadores. Es en estos últimos donde el trabajo en equipo se hace fundamental, ya que un buen equipo consigue cosas que una sola persona no puede lograr. Cuando se trabaja en equipo las experiencias de nuestros compañeros enriquecerán siempre nuestro trabajo.

El trabajo en equipo

Cuando tratas con un cliente, lo ideal sería que creyese fielmente todo lo que le dices. Lamentablemente y debido a la experiencia de cada cliente, esto no es siempre así, muchas veces desconfían y tu labor es conseguir su confianza.

El cliente está cada vez más formado y suele saber muy bien lo que quiere. En lugar de ver esto como una amenaza, lo verás como una ventaja. Si realizas tu trabajo de una manera impecable, el cliente reconocerá y apreciará el trabajo bien hecho y se fijará en esos detalles en los que pensabas que nadie se fijaría.

Por tanto, es importante no intentar engañar nunca al cliente. Para todo esto es muy importante el trabajo en equipo y la elaboración de una ficha técnica.

Todos los miembros de un equipo deben tener conocimiento pleno del funcionamiento de la empresa: promociones, servicios, horario, etc., para que, a la hora de atender al cliente, no haya conflictos de información. Es, por tanto, obligación del encargado formar a los empleados, pero también es obligación de los empleados mostrar interés por conocer el funcionamiento de su empresa.

En definitiva, conseguir credibilidad es un trabajo que requiere constancia, pero que da sus frutos a largo plazo. Una vez que un cliente cree en ti o en tu equipo, es difícil que se cambie a otro establecimiento.

Ser responsable es la virtud más apreciada por los empresarios a la hora de contratar a un empleado.

4.2 COMPORTAMIENTO DEL PROFESIONAL CON EL CLIENTE

- El buen ambiente en el trabajo es fundamental.
- La observación y el diálogo que desarrolla el profesional en su trato con el cliente le permite obtener información de cuáles son sus demandas y expectativas, seleccionando el mejor trabajo ajustado a sus necesidades.
- El profesional debe mostrar seguridad en el tratamiento que le propone y conocer el orden de trabajo que va a desarrollar
- Evitar comentarios negativos, sobre otros compañeros o el jefe, esto daría una mala imagen de empresa que en nada nos beneficia.
- Los temas de conversación con el cliente deben tratar principalmente sobre los cuidados de belleza que le convienen. No debemos olvidar que el consejo y asesoramiento estético forman parte de nuestro trabajo.
- Mantener un comportamiento profesional el tiempo que dure el tratamiento evitando situaciones de relajación y exceso de confianza como permanecer sentados cuando el cliente está de pie o sentarnos en los sillones destinados al trabajo.
- El trato con los compañeros debe ser correcto. Los malos modos o enfados no caben en el centro de trabajo.
- No se debe fumar ni comer en el lugar de trabajo.

4.3 COMPORTAMIENTO EN EL TRABAJO

Una empresa establece sus propias normas de comportamiento que junto con otra serie de factores, conformarán su imagen particular, lo que hará que se distinga perfectamente un salón de peluquería de otro. Sin embargo, existe una serie de fórmulas de cortesía generales, que utilizamos a menudo en nuestra vida diaria.

EL TUTEO

Sin perjuicio de que algunos salones de peluquería, que pretenden dar una imagen desenfadada, dirigida a la juventud, utilizan el tuteo como una parte de su propio simbolismo o imagen empresarial, es conveniente realizar algunas reflexiones acerca del empleo de "usted" y "tú"

Aunque el trato hacia el cliente sea cercano y de familiaridad, en cualquier caso, puede resultar poco correcto.

Hay que comenzar reconociendo que la frontera que delimita el uso de una u otra fórmula es extremadamente difusa, A pesar de esto, adelantaremos un consejo que servirá para evitar bastantes conflictos: se ha de utilizar "usted" con aquellas personas que no se conozcan, que nos acaben de presentar o que merezcan un especial respeto por su edad, categoría social o profesional.

La prudencia recomienda el exceso de educación antes que atribuirse confianzas que nadie ha concedido. En caso de duda, siempre se cumple recurriendo al "usted", porque para descender a un nivel más coloquial siempre hay un tiempo en cualquier conversación. Pensemos en la situación que se produce si, en una exhibición de confianza ante un cliente, este nos replicara; "¿Acaso yo le he autorizado a tutearme?". De todos modos, también es cierto que, en este tema, los usos sociales han evolucionado con rapidez y el tuteo es algo habitual en la mayoría de las situaciones. Sin embargo, hay algo que siempre se ha de recordar: la familiaridad nunca es buena consejera en los negocios.

Las conversaciones

Teniendo en cuenta que los profesionales de la peluquería requieren de la utilización de un uniforme profesional, su indumentaria no reflejará su propia imagen personal, sino la imagen corporativa del salón para el que trabajen; por tanto, su imagen se apoyará casi exclusivamente en la palabra y en los modales que se utilicen, Todos hemos visto a

personas con una presencia física impecable, e incluso atractiva, que se desmorona en cuanto comienzan a conversar. Ciertamente, con el atractivo físico se puede nacer, y la elegancia en la indumentaria no es muy difícil de pero el uso correcto del lenguaje es, en cambio, el resultado de un duro aprendizaje. Lo que escribimos puede ser tachado y reescrito cuantas veces queramos hasta que esté perfecto, La conversación, por el contrario, ha de ser espontánea, y en ella los errores no se pueden borrar.

Factores en la conversación

El primer factor que se va a considerar en una conversación es el timbre y la entonación de la voz. Su importancia es mayor de lo que se pudiera pensar: siempre resulta más grato escuchara una persona que habla con riqueza de matices, que a quien lo hace con un soniquete monocorde o estridente. Desde luego, constituye una falta de educación hablar a gritos o con un tono desmesuradamente elevado.

A continuación, daremos algunos consejos en este sentido:

- El cliente solo quiere hablar de sus problemas, no viene al salón a escuchar los problemas del profesional que lo atiende. Por tanto, se ha de intentar hablar de lo que le interesa al cliente.
- El nombre de una persona es para ella uno de los sonidos más agradables e importantes que pueda escuchar. No se ha de temer utilizarlo muchas veces, teniendo en cuenta no exceder los límites de confianza, para lo que se puede preceder de D./Dña. o Sr./Sra., si se trata de su apellido.
- Es necesario dejar que sea el cliente quien más hable. Saber escuchar es una auténtica virtud, utilizando expresiones de apoyo del cree?", etc. Esto refuerza nuestra condición de oyentes y no interrumpe a quien está hablando.
- Resulta conveniente mostrar respeto a las opiniones del cliente; no se le debe indicar directamente que se equivoca, y si se ha de corregir su criterio se debe destacar primero algún acierto.
- En las conversaciones con los clientes, evitaremos temas que puedan resultar conflictivos, como la política, el fútbol, la religión, el idioma, etc.

El profesional debe ser discreto en su conversación y comentarios con el cliente, y su principal virtud será saber escuchar.

NORMAS GENERALES DE CORTESÍA

Las normas de cortesía son frases que utilizamos en la conversación para expresar agradecimiento, como, por ejemplo:

Buenos días, buenas noches, buenas tardes, gracias, con permiso, disculpe, muy amable, pase usted, le ofrezco mi puesto, por favor...

Otra norma de cortesía es ceder el paso ante puertas y lugares estrechos. Esta norma tiene una única excepción: cuando se trata de guiar a alguien hacia un lugar pues en este caso se le solicitará que nos acompañe, intentando no darle la espalda,

La educación y los buenos modales están estrechamente relacionados con la educación en las virtudes. Si nos esforzamos en trasladar a todos los ámbitos de nuestra vida el valor de la amistad, la generosidad, el respeto, la paciencia, la responsabilidad, la alegría, la comprensión, los buenos modales serán la manifestación de parte de esos valores.

NORMAS DE CORTESÍA ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

Las relaciones laborales constituyen quizás el tipo de relación a la que dedicamos más tiempo en nuestra vida activa, A fin de conservar nuestro equilibrio, y también el equilibrio ajeno, la claridad es el primer requisito para regular las relaciones entre compañeros. Además, una actitud cortés y firme permite evitar frustraciones o críticas, y procura una relación de trabajo basada en la colaboración y la sinceridad.

Se ha de evitar la maledicencia y la crítica, y es que el mejor modo de no ser criticado es no criticar a los demás.

El trabajo de un salón de peluquería requiere, en muchas ocasiones, de la colaboración de distintos profesionales. La colaboración, la convivencia y el buen trato entre ellos resultan fundamentales en la imagen general del salón, pero nos equivocaríamos si pensáramos que esto no influye en la imagen individual del profesional, ya que cada uno tiene sus propias características personales. Se recomienda mostrar una actitud como las siguientes:

- Ser afable en el trato con los compañeros.
- Cuidar las instalaciones y los servicios.

- Honrar el credo de la amistad con los atributos de la cordialidad, gentileza y desinterés.
- Saludar amistosamente.
- Ser solidario con los demás.
- Reconocer los méritos de los otros como un bien común,
- Ayudar a los compañeros desinteresadamente.
- Respetar las jerarquías establecidas en el salón.
- Asumir las críticas y rectificaciones con humildad.
- Dar las gracias por una atención recibida, aunque esta sea elemental.
- Llegar puntual al puesto de trabajo.
- Prestar atención a los compañeros.
- Al entraren una habitación, tocar primero a la puerta y pedir permiso, aunque se trate del propio puesto de trabajo.
- Mantener las rutinas de higiene y belleza personal en privado. No hacerlo nunca delante de los clientes en los tocadores contiguos.
- Hablar en voz baja, y evadir temas de conversación sobre cuestiones polémicas o comprometedoras con los compañeros y superiores.
- Evitar las demostraciones exageradas de amor con la pareja en el lugar de trabajo, en caso de recibir su visita.
- No atender a llamadas telefónicas personales que interrumpan el trabajo, salvo a las que sean de extrema necesidad.
- Mostrar una actitud activa en el puesto de trabajo aún cuando no haya clientes, pues siempre hay algo que hacer,

'Básicamente pensar qué nos gustaría que nos hicieran, para hacerlo nosotros...'

Los cuchicheos y confidencias al oído entre compañeros, en el ámbito del trabajo. son una falta de respeto hacia el cliente y hacia los otros compañeros.