



PROCESOS DE CONTROL PARA SU SALON DE BELLEZA Y/O PELUQUERIA

“Lo que no se mide, no se controla y lo que no se controla,
no se administra, ni se gestiona”

El control consiste en el examen permanente de las distintas actividades de su peluquería para verificar que ellas se estén llevando de acuerdo a lo planeado y a las indicaciones dadas. A través del Control se identifican los errores o desfases que puedan existir en el movimiento de la empresa y dónde están ocurriendo y se determinan los correctivos necesarios para los diferentes casos.

- A. **Objetivos.** Que mida y permitan corregir lo que se necesita.
- B. **Flexibles.** Es decir, exentos de rigidez, que den lugar a los ajustes necesarios cuando existan cambios en los procesos, las operaciones, los equipos o las políticas de funcionamiento del salón de belleza.
- C. **Económicos.** Que las diferentes formas de control utilizadas no sólo logren los niveles de eficiencia y calidad deseados, sino que, además, no representen una carga adicional de costos para la empresa.
- D. **Un elemento de acción correctiva.** Que identifique dónde ha ocurrido la falla, cuál es la causa, quién es el responsable o responsables y qué se debe hacer para solucionar las actividades fuera de lo definido.

De los muchos métodos de Control que existen se mencionarán los dos de mayor utilización y efectividad:

- A. **Observación Directa.** Consiste en la información que toma el personal a través del contacto directo con las distintas funciones que realiza. Por ejemplo, cuando un(a) estilista vende productos de reventa o utiliza pomos y materias primas para hacer las tinturas de los clientes, se debe tener una observación permanente de la encargada administrativa para saber cuántos productos hay al iniciar el día y cuántos hay al terminar este, considerando qué se vendió y qué tipo de servicios con químicos se desarrollaron.
- B. **Control Estadístico.** La información obtenida de la observación directa debe ser registrada, almacenada y luego empleada para controlar lo que se realiza en un momento dado y lo que eventualmente se puede presentar en el futuro, de acuerdo a las

tendencias que históricamente se detecten a través de estos archivos. Esto es lo que se denomina Control Estadístico y puede estar dado en términos de unidades vendidas, servicios realizados, porcentajes de los(as) estilistas, cantidad de clientes, etc.

Finalmente, es importante conocer los principales factores que debe ser parte del Control de su peluquería y/o salón de belleza y esto depende de los objetivos que se hayan definido y los niveles de calidad determinados. Si usted definió que el personal trabaja con sus productos, debe controlar que la calidad de la materia prima no espante a los clientes o si su política es que el salón entrega los productos, debe controlar que no se gaste más de la cuenta, porque se da por hecho que usted ya tiene resuelto el problema de que desaparezcan pomos. Consecuente con lo anterior, existen cinco grandes factores que se deben controlar en cualquier peluquería, ellos son: Tiempo, Costo, Cantidad, Calidad y Procedimientos.

Roberto Burgos Flores
Ingeniero Comercial

www.bellezaygestion.cl