

ANÁLISIS DEL PROCESO PRODUCTIVO

# PELUQUERÍA BELLA'S

PROF. SUSANA SOBRINO



# ÍNDICE

LA EMPRESA

- MISIÓN, VISIÓN, VALORES

- ORGANIGRAMA

EL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- FLUJOGRAMAS

- RESUMEN

- DIAGRAMA DE RECORRIDO





# LA EMPRESA

LA PELUQUERÍA BELLA'S SURGE EN EL AÑO 2005 COMO UNA ALTERNATIVA PARA LAS MUJERES QUE BUSCAN UN TRATO PERSONALIZADO QUE LES PERMITA DESTACAR SU BELLEZA A TRAVÉS DEL ARREGLO DEL CABELLO.

ACTUALMENTE NO DISPONE DE OTROS SERVICIOS COMO MANICURA, DEPILACIÓN, ETC.

# MISIÓN, VISIÓN, VALORES

## MISIÓN

PROVEER SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y ASESORAMIENTO DE LA IMAGEN A TRAVÉS DE SOLUCIONES SATISFACTORIAS POR SUS PRECIOS JUSTOS Y CALIDAD, EN UN AMBIENTE DE CALIDEZ HUMANA.

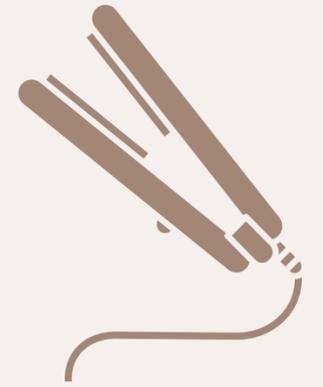
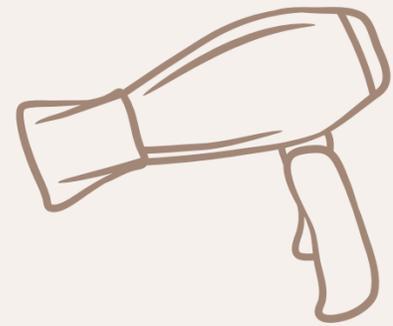
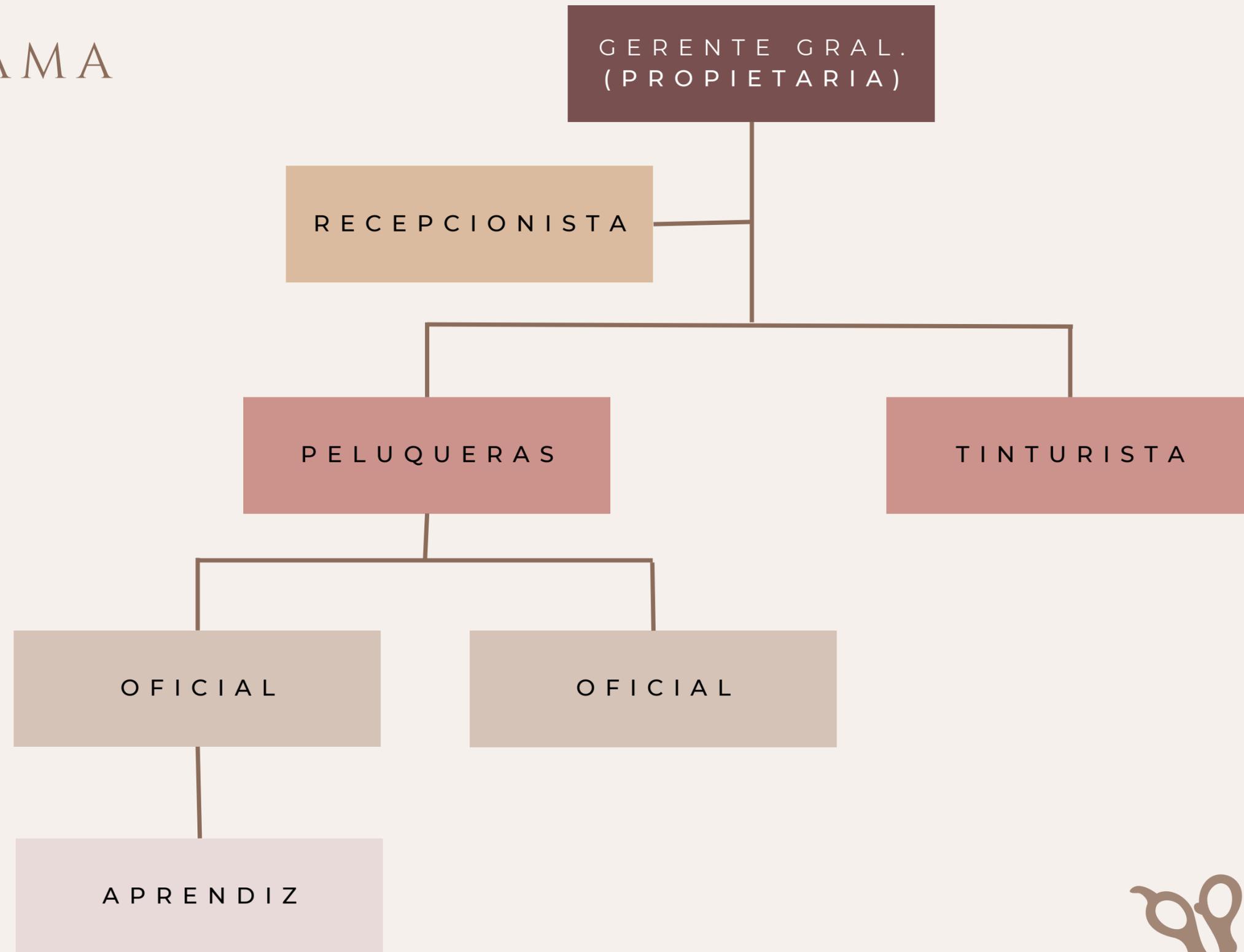
## VISIÓN

CONVERTIRSE EN EL PRINCIPAL REFERENTE AL ELEGIR UNA PELUQUERÍA EN LA CIUDAD, POR SUS PRECIOS JUSTOS, CALIDAD INTEGRAL E INNOVACIÓN PERMANENTE.

## VALORES

- RESPETO POR EL CLIENTE, SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS.
- HONESTIDAD AL RECOMENDAR PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- CALIDAD EN EL TRATO, MATERIALES Y PROCESOS.
- DEDICACIÓN, ESFUERZO,
- LIMPIEZA,

# ORGANIGRAMA



# EL PROBLEMA

La peluquería solo ofrece servicio de peluquería debido a las limitaciones de espacio. No cuenta con una sala de espera, lo cual genera molestias para los clientes.

Debido a que nunca se realizó un estudio de métodos existen deficiencias en cuanto a la distribución del espacio y los traslados de las peluqueras para realizar operaciones tales como lavado del cabello, atención de clientes, limpieza. Generando embotellamientos y demoras innecesarias.

Otro problema es que no tiene un punto de venta para cobrar con tarjeta o transferencias.



# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

AL LLEGAR EL CLIENTE SE DIRIGE AL RECIBIDOR-CAJA, DONDE LA RECEPCIONISTA LE INFORMA SI ESTÁ DISPONIBLE LA PELUQUERA Y PREGUNTA CÓMO ABONARÁ. SI ES EN EFECTIVO PROCEDE A PAGAR, SINO SE DIRIGE AL LOCAL VECINO (9 MTS.) EL CUAL LE PRESTA EL PUNTO DE VENTA. PARA ELLO DEBE ESPERAR APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS QUE REALICEN LA TRANSACCIÓN Y LE ENTREGUEN EL COMPROBANTE.

DE NUEVO EN LA PELUQUERÍA, LA PELUQUERA SE TRASLADA 6,89 MTS. AL ÁREA DE LAVADO. SE INCLINA PARA TOMAR LOS PRODUCTOS Y TARDA 7 MÍN. PARA LAVAR EL CABELLO. LO SECA Y SE TRASLADA 5 MTS. AL ÁREA DE CORTE, SECADO Y PLANCHADO.



# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

LA PELUQUERA PREGUNTA QUÉ TIPO DE CORTE PREFIERE Y SI SE LO REQUIERE LE HACE SU RECOMENDACIÓN. UNA VEZ DEFINIDO, TOMA LA TIJERA, PEINE Y GANCHOS. COMIENZA SELECCIONANDO LA PARTE DE ABAJO DEL CABELLO Y EL RESTO LO SOSTIENE CON EL GANCHO. VERIFICA LA MEDIDA CON AYUDA DEL PEINE Y DEDOS, LUEGO COMIENZA A CORTAR. UNA VEZ QUE TERMINA DE CORTAR, ELIGE UN CEPILLO DE ACUERDO AL LARGO DEL CABELLO PARA PROCEDER AL SECADO. CON EL SECADOR A TEMPERATURA MEDIO - CALIENTE SECA APROXIMADAMENTE 25 MIN.



# DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

LA PELUQUERA CONTINÚA CON EL PLANCHADO, QUE DURA 15 MIN. Y ES UN PROCESO SIMILAR AL SECADO.

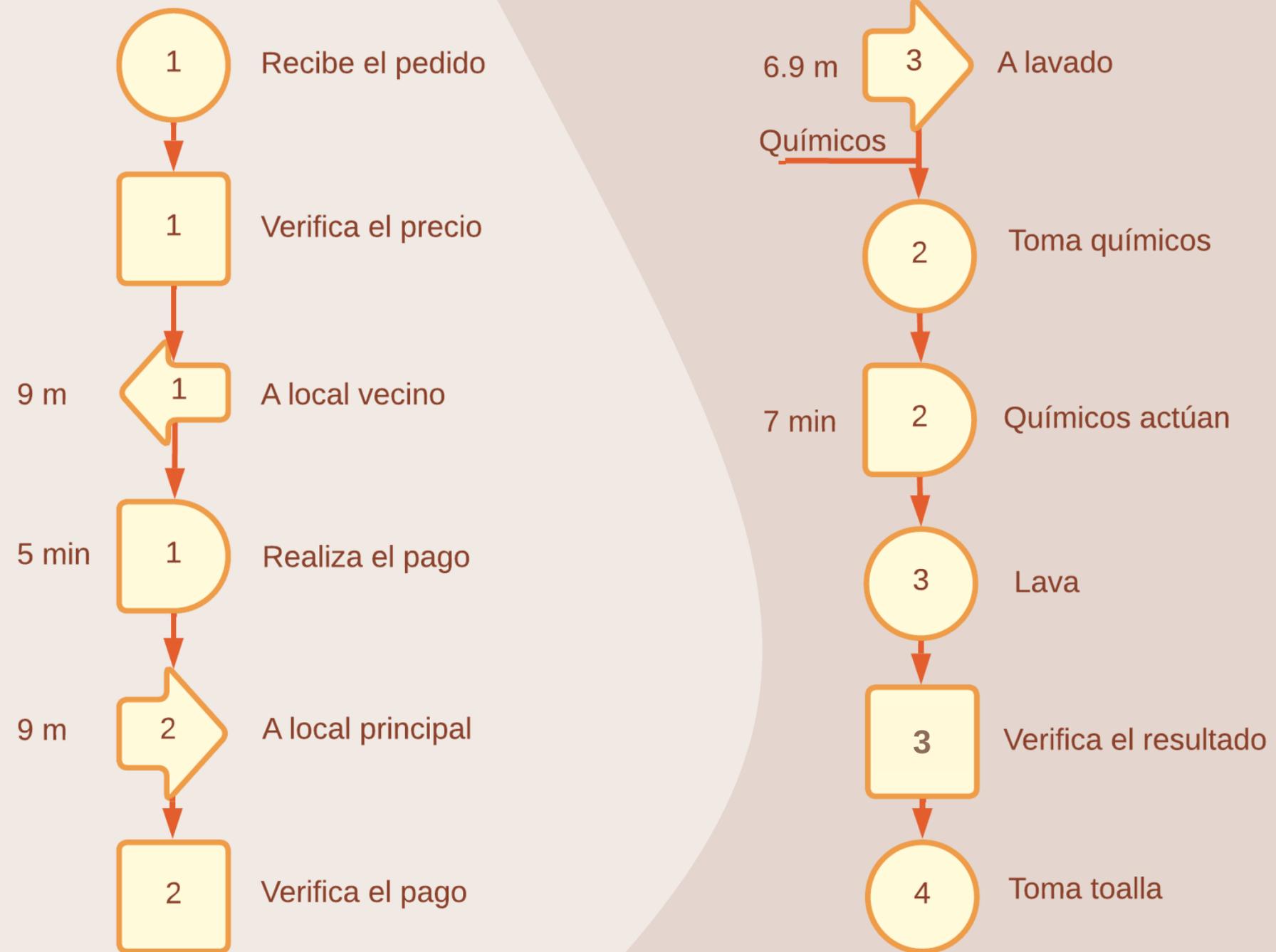
PARA FINALIZAR, APLICA UNAS GOTAS DE SILICONA A LAS PUNTAS, PARA SELLAR.

ENTONCES, VERIFICA QUE EL RESULTADO SEA SATISFACTORIO. SI ES NECESARIO CORTA ALGUNAS PUNTAS.

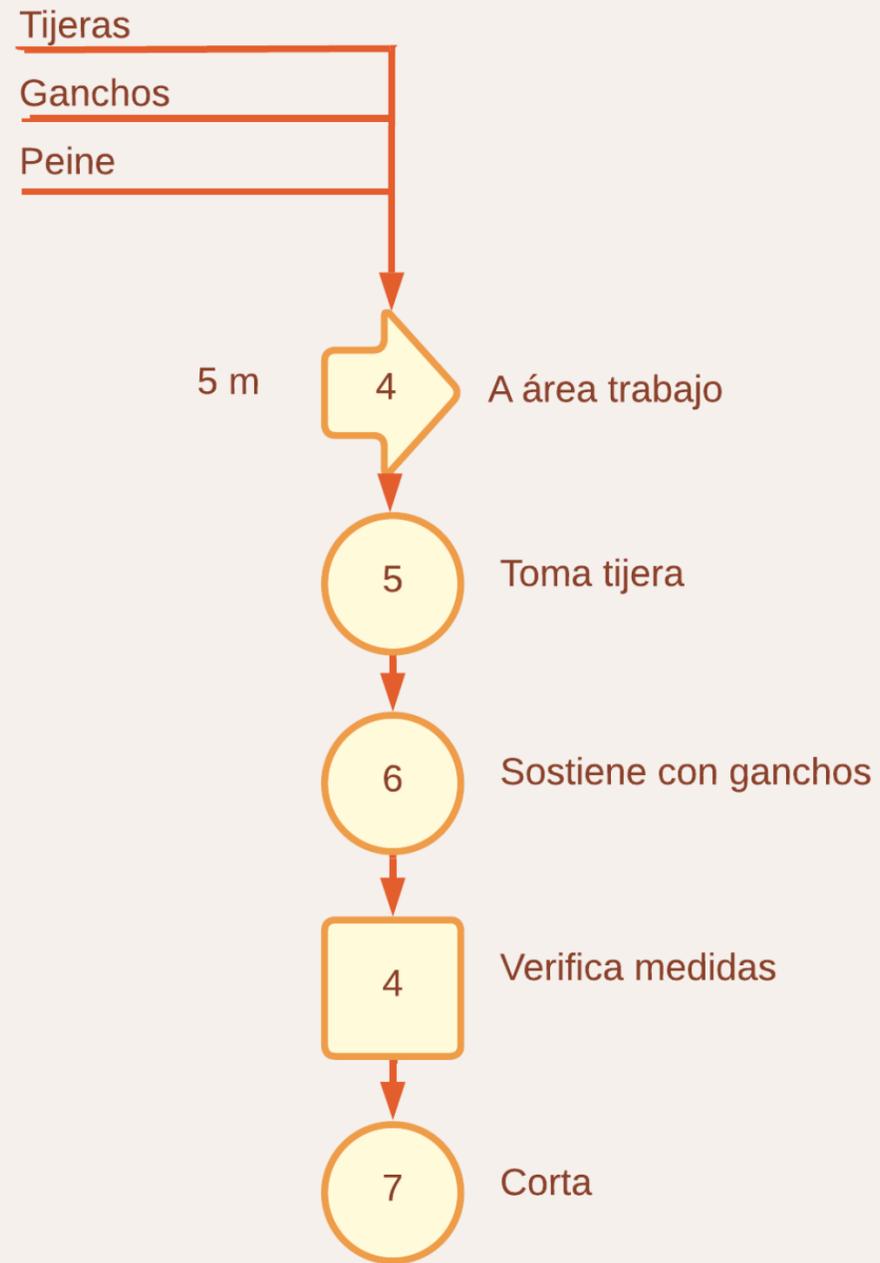
CUANDO DA POR CONCLUIDO EL PROCESO, EL CLIENTE SE DIRIGE A LA SALIDA.



# FLUJOGRAMAS



# FLUJOGRAMAS



# RESUMEN

$$\bigcirc = 10$$

$$\square = 9$$

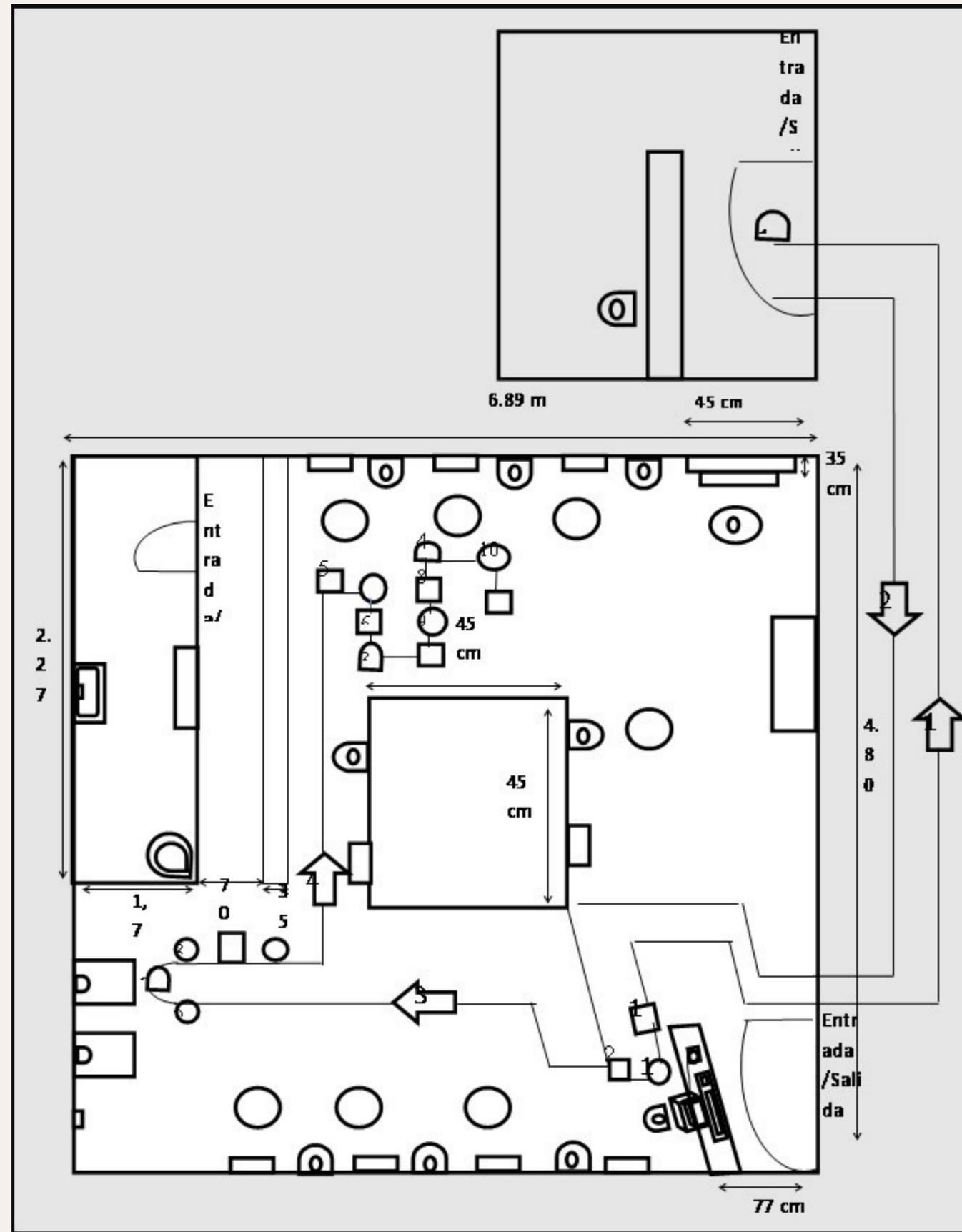
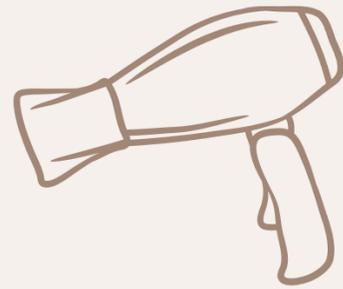
$$\rightarrow = 4 (9+9+6,89+5) \text{ mts} = 29,89\text{mts}$$

$$\text{D} = 4 (5+7+25+15) \text{ min} = 52\text{min}$$

---

**TOTAL = 27**

# DIAGRAMA DE RECORRIDO



# PELUQUERÍA BELLA'S

ANÁLISIS DEL PROCESO

