



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2019/2020
Titulación	GRADO EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA
Nombre de la Asignatura	EL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA
Código	1130
Curso	CUARTO
Carácter	OPTATIVA
N.º Grupos	1
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	2 Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente

Coordinación de la asignatura JOSE MIGUEL SANCHEZ RUIZ Grupo de Docencia: 1	Área/Departamento	OFTALMOLOGÍA, OPTOMETRÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA
	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	jmsanchez@um.es Tutoría Electrónica: SÍ



Coordinación de los grupos:1	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	09:00- 12:00	868884502, Facultad de Optica y Optometría B1.2.014	
		Anual	Martes	09:00- 12:00	868884502, Facultad de Optica y Optometría B1.2.014	
		Anual	Miércoles	09:00- 12:00	868884502, Facultad de Optica y Optometría B1.2.014	cita previa
JOAQUIN PASCUAL SANCHEZ ONTENIENTE	Área/Departamento	OFTALMOLOGÍA, OPTOMETRÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA				
Grupo de Docencia: 1	Categoría	ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL				
	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	joaquinp@um.es http://www.um.es/web/ofthalmologia/contenido/pdi Tutoría Electrónica: NO				



	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
		Anual	Lunes	11:30- 14:30	868888239, Facultad de Optica y Optometría B1.1.017	Solicitar cita previamente
		Anual	Viernes	12:00- 15:00	868888239, Facultad de Optica y Optometría B1.1.017	Solicitar cita previamente

2. Presentación

La asignatura ESTABLECIMIENTO DE OPTICA es una asignatura optativa NO presencial de 4^a curso del Programa de Grado en Óptica y Optometría. El seguimiento de la asignatura se realizará mediante los materiales proporcionados por el profesor a través del aula virtual de la Universidad de Murcia. En esta asignatura se abordarán las técnicas más usuales y aceptadas para el desempeño profesional del óptico-optometrista tanto desde la faceta de director técnico o adjunto del establecimiento sanitario de óptica como, en su caso, desde la faceta de empresario titular. Se revisarán por consiguiente, tanto las técnicas de comunicación y atención al cliente, como las comerciales y relacionadas con los productos, las aplicaciones informáticas más utilizadas y los diversos aspectos ético-deontológicos, empresariales y legislativos presentes en el sector

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta



3.2 Recomendaciones

Se recomienda nivel básico de informática para aquellos alumnos que deseen cursar la asignatura.

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

4.2 Competencias de la titulación

- CG1. Capacidad de análisis y síntesis.
- CG22. Tener sensibilidad hacia temas medioambientales.
- CG2. Capacidad de organización y planificación.
- CG3. Capacidad para expresarse correctamente en español, de forma oral y escrita, en el ámbito de la Óptica y Optometría.
- CG5. Ser capaz de gestionar la información y el conocimiento en el ámbito de la Optometría, incluyendo saber utilizar como usuario las herramientas básicas en TIC.
- CG6. Capacidad para resolver problemas.
- CG7. Capacidad para tomar decisiones.
- CG8. Considerar la ética y la integridad intelectual como valores esenciales de la práctica profesional.
- CG9. Tener capacidad para trabajar en equipo y para relacionarse con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional.
- CG10. Ser capaz de reconocer la diversidad y la multiculturalidad.
- CG12. Tener capacidad de razonamiento crítico.
- CG14. Tener capacidad para el aprendizaje autónomo.
- CG15. Tener creatividad.
- CG17. Poseer conocimientos de otras culturas y costumbres.
- CG18. Tener iniciativa y espíritu emprendedor.
- CG19. Tener motivación por la calidad.
- CG20. Tener capacidad para adaptarse a nuevas situaciones.
- CG21. Ser capaz de proyectar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos para promover una sociedad basada en los valores de la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo.



- CE5. Reflexionar críticamente sobre cuestiones clínicas, científicas, éticas y sociales implicadas en el ejercicio profesional de la Óptica y Optometría.
- CE6. Emitir opiniones, informes y peritajes cuando sea necesario.
- CE7. Valorar e incorporar las mejoras tecnológicas necesarias para el correcto desarrollo de su actividad profesional.
- CE10. Ampliar y actualizar sus capacidades para el ejercicio profesional mediante la formación continuada.
- CE11. Comunicar de forma coherente el conocimiento básico de Optometría adquirido.
- CE12. Situar la información nueva y la interpretación de la misma en su contexto.
- CUM5. Conocer los principios básicos de la comercialización en los establecimientos de Óptica.
- CUM6. Conocer la legislación básica que afecta a los establecimientos de Óptica.
- CUM7. Conocer las actividades profesionales desarrolladas por el óptico-optometrista en el establecimiento de Óptica.
- CUM8. Conocer la regulación específica de los productos comercializados en los establecimientos de Óptica.
- CUM9. Conocer el manejo de las tarifas.
- CUM10. Conocer los aspectos comerciales de la relación con los pacientes en el establecimiento de Óptica.
- CUM13. Conocer la repercusión de la Óptica y la Optometría en la sociedad.

4.3 Competencias transversales y de materia

- Competencia 1. CEMUM5. Conocer los principios básicos de la comercialización en los establecimientos de Óptica.
- Competencia 2. CEMUM6. Conocer la legislación básica que afecta a los establecimientos de Óptica.
- Competencia 3. CEMUM7. Conocer las actividades profesionales desarrolladas por el óptico-optometrista en el establecimiento de Óptica.
- Competencia 4. CEMUM8. Conocer la regulación específica de los productos comercializados en los establecimientos de Óptica.
- Competencia 5. CEMUM9. Conocer el manejo de las tarifas.
- Competencia 6. CEMUM10. Conocer los aspectos comerciales de la relación con los pacientes en el establecimiento de Óptica.
- Competencia 7. CEMUM13. Conocer la repercusión de la Óptica y la Optometría en la sociedad

5. Contenidos

TEMA 1. INTRODUCCION

- Presentación de la asignatura.
- Presentación del profesorado.
- Normas de seguimiento de la asignatura.
- Criterios de evaluación.

TEMA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCION AL PÚBLICO

- Recepción del paciente/cliente.



Bases de la comunicación entre el paciente/cliente y los profesionales del establecimiento de óptica.

Comunicación verbal y corporal.

Conversaciones estructuradas: preguntas generales, específicas y que llevan a respuestas concretas.

Entendimiento.

TEMA 3. TÉCNICAS COMERCIALES

Actividad comercial o venta. Finalidad.

El cliente: Tipos de clientes. Rasgos generales.

El proceso básico de ventas.

Cross-selling o Venta cruzada. Up selling

La Venta desde el Gabinete Optométrico.

TEMA 4. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO Y DEL PRODUCTO. MERCHANDISING

Presentación del tema

Posicionamiento comercial y emplazamiento

Interiorismo y escaparatismo

El surtido y el stock

Merchandising

TEMA 5. TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y APLICACIONES INFORMÁTICAS

Gestión financiera básica

Aplicaciones y programas informáticos básicos para la gestión de clientes y productos en el establecimiento de óptica.



Las nuevas tecnologías y el establecimiento de optica: comercio on-line y redes sociales

TEMA 6. OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA

Presentación del tema

Obligaciones de índole administrativa:

- Obligaciones administrativas de competencia municipal
- Obligaciones administrativas de competencia estatal
 - a) Obligaciones fiscales
 - b) Obligaciones laborales
 - c) Obligaciones de protección de datos

Obligaciones de índole sanitaria y profesional:

- Obligaciones sanitarias y profesionales de competencia autonómica
- Obligaciones sanitarias y profesionales de competencia estatal
- Deontología profesional y buenas prácticas clínicas.

Apéndice: la venta online desde el establecimiento

Obligaciones de índole comercial.

- Obligaciones comerciales de competencia y origen normativo autonómicos
- Obligaciones comerciales de competencia autonómica pero origen normativo estatal

Apéndice: La hoja de reclamaciones

TEMA 7. EL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA EN EL TEJIDO SOCIAL

- Revisión histórica del establecimiento de óptica
- El momento actual del establecimiento de óptica
- Asociacionismo profesional y repercusión en el establecimiento

a) La organización colegial



- b) Asociaciones de optometristas
- Fórmulas de asociacionismo empresarial
 - a) La cadena voluntaria
 - b) La cooperativa de detallistas
 - c) La franquicia
- Significación del establecimiento de óptica en la atención primaria de la salud visual
 - 1. Promoción de la salud visual
 - a) Educación para la salud desde el establecimiento
 - b) Extensión del establecimiento en campañas y screening
 - c) Colaboración en planes institucionales para la visión
 - 2. Participación en redes de alerta sanitaria
 - 3. Derivación profesional
 - 4. Telemedicina en el sector óptico
 - 5. Participación en estudios clínicos y epidemiológicos

PRÁCTICAS

Práctica 1. Prácticas relativas al establecimiento de óptica: Relacionada con los contenidos Tema 2, Tema 4, Tema 5, Tema 6, Tema 3 y Tema 7

La puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la asignatura se realizará mediante la presentación de un ejercicio y/o la cumplimentación de un cuestionario; en ambos casos, esta actividad está dirigida a la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos a un caso ficticio similar a la realidad. El cuestionario o la actividad a desarrollar podrá hacerse por temas o por cuestionario de asignatura global, en cuyo caso el estudiante deberá demostrar que ha adquirido las habilidades prácticas fundamentales de la asignatura.



6. Metodología Docente

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF1. Exposición teórica/Lección magistral (aula/ aula virtual)	MD1.1. Exposición de contenidos teóricos al grupo completo, empleando sistemas de proyección y/o pizarra, o recursos del aula virtual, facilitando la participación de los estudiantes	39	30	69
AF2. Tutoría ECTS/Trabajos académicamente dirigidos	MD3.1. Tutorías en grupos reducidos, con el fin de tutelar un trabajo académicamente dirigido, orientar el TFG, así como para la orientación, revisión y apoyo en la asignatura MD3.2. Tutorías individualizadas, en despacho o a través de Aula virtual, para resolver dudas sobre la asignatura, orientar al estudiante en la adquisición de competencias, resolver dudas sobre trabajos prácticos, sobre las actividades de las prácticas externas o dirigir trabajos o el TFG	3	10	13
AF3. Resolución de problemas / Seminarios / Aprendizaje basado en problemas / Estudio de Casos Clínicos/ Exposición y discusión de trabajos / Simulaciones / Exámenes.	MD1.2. Actividades de tipo práctico en aula/aula virtual en grupo total o grupos reducidos (supervisadas por el profesor): resolución de problemas/ presentación-resolución de casos prácticos/presentación-resolución de casos clínicos/aprendizaje basado en problemas/ exposición de trabajos. Una parte de estas actividades se podrá desarrollar presencialmente (un máximo de 3 horas) cuando los estudiantes así lo soliciten, no siendo la asistencia en ningún caso obligatoria.	18	50	68
	Total	60	90	150



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/2019-20#horarios>

8. Sistema de Evaluación

Métodos / Instrumentos	Evaluación continua: seguimiento del trabajo del estudiante en la materia/asignatura (interés, participación en diversas actividades de la asignatura, relaciones con compañeros, actitud con pacientes, etc.)
Criterios de Valoración	<p>Se realizarán pruebas de nivel de conocimiento al final de cada tema, como parte de la evaluación continua.</p> <p>Se valorara además el seguimiento del trabajo del estudiante en la materia/asignatura en términos de su interés, participación en diversas actividades de la asignatura, relaciones con compañeros, actitud con pacientes, la participación en los Chats de la asignatura,etc</p> <p>Las pruebas de nivel de conocimiento se podrán sustituir por un examen al final de la asignatura, en el que se valorará la adquisición de los conocimientos más relevantes de la asignatura por parte de los estudiantes.</p>
Ponderación	20



Métodos / Instrumentos	Valoración del cuaderno de prácticas/memoria de prácticas/fichas pacientes prácticas
Criterios de Valoración	<p>El alumno deberá realizar las distintas tareas previstas en los contenidos prácticos de la asignatura, cumplir los plazos de entrega acordados y publicados con suficiente antelación en el aula virtual de la Universidad de Murcia.</p> <p>Se valorará la calidad del trabajo desarrollado en cuanto a redacción, estructura, innovación, y análisis crítico, así como la aplicación de todos los conocimientos adquiridos en la elaboración del mismo.</p> <p>El trabajo práctico podrá realizarse por temas o global para toda la asignatura, en cuyo caso el estudiante deberá demostrar que domina al menos los aspectos fundamentales de los contenidos prácticos de la asignatura.</p>
Ponderación	80

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/2019-20#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



BIBLIOGRAFIA BASICA

Gestión práctica de establecimientos ópticos. José Ramón Carrasco Rodríguez. Garceta grupo editorial 2013

Bibliografía Complementaria



-Lowndes, Leil., - How to talk to anyone : 92 little tricks for big success in relationships (2003)



-CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y MANUAL DE BUENAS PRACTICAS CLINICAS DEL ÓPTICO-OPTOMETRISTA. Junta de Gobierno del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas de España, 2007.



-  La bibliografía complementaria puede solicitarse al profesorado para su préstamo.
-  -GLASSE JG. LEGAL ASPECTS OF OPTOMETRY. ED BUTTERWORTH PUBLISHERS, USA 1989.
-  -GACETA OPTICA BUSINESS.
-  Nueva Referencia Bibliográfica

11. Observaciones y recomendaciones

OBSERVACIONES PARA ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD O NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES:

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/adyv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad.

OBSERVACIONES SOBRE LA EVALUACIÓN Y LA SUPERACIÓN DE LA ASIGNATURA:

La recomendación del profesorado es que se realice un estudio continuado y secuencial de la asignatura, con la realización de las pruebas y de las tareas que se les solicitan en la misma, en el tiempo establecido para ello . Es decir, el profesorado recomienda que el estudiante repase los nuevos contenidos que ha recibido cada día, de forma que pueda detectar posibles fallos de comprensión que puedan ser corregidos en la siguiente sesión teórica o práctica de la asignatura, o en tutorías presenciales o virtuales.