



UNIVERSIDAD
DE MURCIA

1. Identificación

1.1. De la asignatura

Curso Académico	2024/2025
Titulación	GRADO EN ÓPTICA Y OPTOMETRÍA
Nombre de la asignatura	EL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA
Código	1130
Curso	CUARTO
Carácter	OPTATIVA
Número de grupos	1
Créditos ECTS	6.0
Estimación del volumen de trabajo	150.0
Organización temporal	2º Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	Español

1.2. Del profesorado: Equipo docente

SANCHEZ RUIZ, JOSE MIGUEL

Docente: **GRUPO 1**

Coordinación de los grupos: **GRUPO 1**

Coordinador de la asignatura

Categoría

ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL

Área

OPTOMETRÍA

Departamento

OFTALMOLOGÍA, OPTOMETRÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA

Correo electrónico / Página web / Tutoría electrónica

jmsanchez@um.es Tutoría electrónica: **Sí**

Teléfono, horario y lugar de atención al alumnado

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
A	Lunes	09:00-12:00	868888010, Facultad de Optica y Optometría B1.1.009

Observaciones:
No consta

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
A	Lunes	09:00-12:00	868888010, Facultad de Optica y Optometría B1.1.009

Observaciones:
Cita previa

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
A	Miércoles	09:00-12:00	868888010, Facultad de Optica y Optometría B1.1.009

Observaciones:
cita previa

SANCHEZ ONTENIENTE, JOAQUIN PASCUAL

Docente: **GRUPO 1**

Coordinación de los grupos:

Categoría

ASOCIADO A TIEMPO PARCIAL

Área

OPTOMETRÍA

Departamento

OF TALMOLOGÍA, OPTOMETRÍA, OTORRINOLARINGOLOGÍA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA

Correo electrónico / Página web / Tutoría electrónica

joaquinp@um.es <http://www.um.es/web/of talmologia/contenido/pdi> Tutoría electrónica: **Sí**

Teléfono, horario y lugar de atención al alumnado

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
A	Lunes	12:00-15:00	No consta

Observaciones:
Despacho B1.0.007 (Consulta CUVI-Baja visión). Solicitar cita previamente.

Duración:	Día:	Horario:	Lugar:
A	Miércoles	12:00-15:00	No consta

Observaciones:
Despacho B1.0.007 (Consulta CUVI-Baja visión). Solicitar cita previamente.

2. Presentación

La asignatura ESTABLECIMIENTO DE OPTICA es una asignatura optativa, que se cursa en modalidad NO PRESENCIAL, de 4ª 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 constan

3.2. Requisitos

No constan

3.3. 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.
- 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.
- CG22: Tener sensibilidad hacia temas medioambientales.
- 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

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

5. Contenidos

5.1. Teoría

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: TECNICAS 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 óptica: 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

5.2. Prácticas

■ Práctica 1: Prácticas relativas al establecimiento de óptica

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.

Relacionado con:

- Tema 2: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO
- Tema 3: TÉCNICAS COMERCIALES
- Tema 4: TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO Y DEL PRODUCTO. MERCHANDISING
- Tema 5: TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y APLICACIONES INFORMÁTICAS
- Tema 6: OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA
- Tema 7: EL ESTABLECIMIENTO DE ÓPTICA EN EL TEJIDO SOCIAL

6. Actividades Formativas

Actividad Formativa	Metodología	Horas	Presencialidad
---------------------	-------------	-------	----------------

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	69.0	100.0
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	13.0	100.0
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.	68.0	100.0
AF4: Prácticas de laboratorio / Prácticas con ordenadores / Prácticas en aula informática / Prácticas pre-clínicas / Seminarios especializados / Prácticas de campo		0.0	100.0
AF6: Prácticas clínicas en establecimientos de óptica, clínicas oftalmológicas, clínicas optométricas, centros de baja visión, hospitales, etc.		0.0	0.0
Totales		150,00	

7. Horario de la asignatura

<https://www.um.es/web/estudios/grados/optica/2024-25#horarios>

8. Sistemas de Evaluación

Identificador	Denominación del instrumento de evaluación	Criterios de Valoración	Ponderación
E05	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.)	Se realizarán pruebas de nivel de conocimiento al final de cada tema, como parte de la evaluación continua Se valorará 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 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	40.0
E07	Valoración del cuaderno de prácticas /memoria de prácticas/fichas pacientes prácticas	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 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 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	60.0

9. Fechas de exámenes

<https://www.um.es/web/estudios/grados/optica/2024-25#exámenes>

10. Resultados del Aprendizaje

No se ha encontrado nada que migrar

11. Bibliografía

Grupo: GRUPO 1

Bibliografía básica

- [BIBLIOGRAFIA BASICA Gestión práctica de establecimientos ópticos. José Ramón Carrasco Rodríguez Garceta grupo editorial 2013](#)

Bibliografía complementaria

- [-CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y MANUAL DE BUENAS PRACTICAS CLINICAS DEL ÓPTICO-OPTOMETRISTA. Junta de Gobierno del Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas de España, 2007.](#)
- -GLASSE JG. LEGAL ASPECTS OF OPTOMETRY. ED BUTTERWORTH PUBLISHERS, USA 1989. (Agotado)
- [-Lowndes, Leil., - How to talk to anyone : 92 little tricks for big success in relationships \(2003\)](#)
- La bibliografía complementaria puede solicitarse al profesorado para su préstamo.
- [Gaceta Óptica Business](#)

12. Observaciones

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.

Esta asignatura se encuentra vinculada de forma directa al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (Salud y Bienestar).

NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales podrán dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV - <https://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.

REGLAMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

El artículo 8.6 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) prevé que "salvo en el caso de actividades definidas como obligatorias en la guía docente, si el o la estudiante no puede seguir el proceso de evaluación continua por circunstancias sobrevenidas debidamente justificadas, tendrá derecho a realizar una prueba global".

Se recuerda asimismo que el artículo 22.1 del Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) estipula que "el o la estudiante que se valga de conductas fraudulentas, incluida la indebida atribución de identidad o autoría, o esté en posesión de medios o instrumentos que faciliten dichas conductas, obtendrá la calificación de cero en el procedimiento de evaluación y, en su caso, podrá ser objeto de sanción, previa apertura de expediente disciplinario".