



ZONA OPINIÓN

ZONA INTERNACIONAL

ZONA MUJERES

ZONA EMPLEO/RECURSOS

ZONA EMPRESAS

ZONA ECO/CIENCIA/TIC

ZONA SOCIEDAD

ZONA OCIO Y CULTURA

ZONA CONSUMO

ZONA ASOCIACIONES

ZONA VIDA PERSONAL

LIBROS DE EMPRESA

JOSÉ LUIS ZAPATERO Y DIANA GAVILÁN / ESIC

27/10/2010

El rapto del tiempo

Un original libro sobre las esperas; situaciones a las que como clientes nos enfrentamos cada día, y que como gestores tenemos por su impacto en la satisfacción de nuestros usuarios.

Se trata de una obra de ciencia y ficción (no de ciencia-ficción), donde se combina de forma amena información sobre los factores que afectan a la percepción del tiempo en espera, con originales e interesantes relatos que ilustran cada capítulo de modo singular.

El éxito y la originalidad de esta obra se deben, además de a la acertada elección del tema -cotidiano pero escasamente tratado y muy necesario-, a la perfecta combinación que sus autores logran entre realidad y ficción.

La profesora **Diana Gavilán** -Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (UCM), y experta en el estudio del tiempo en relación con la conducta del consumidor- aporta sus conocimientos con un tono divulgativo y ameno.

Los relatos son obra de **José Luis Zapatero**, que huye de las tradicionales parábolas explicativas y aborda cada situación con una mirada siempre sorprendente. Sin que apenas lo advirtamos, logra entretenernos y apuntar una segunda lectura para la reflexión.

«**El rapto del tiempo**» es un libro imprescindible para todos aquellos que gestionan esperas, y se resienten al ver cómo éstas afectan a la satisfacción de sus clientes. Pero también lo es, y sin duda eso nos incumbe a todos, para quienes las protagonizan con su tiempo y su resignación.

A través de sus páginas entenderá los mecanismos ocultos de las esperas y descubrirá que, en contra de lo que en un primer momento pueda creer, esperar no siempre es malo: en determinadas ocasiones es aceptable, y a veces, incluso deseable.

Continuar leyendo: [1 - 2 -]

Fuente: ESIC

 Tags: [esic](#) , [libro](#) , [empresa](#)

BUSCAR EN EL SITIO

SUSCRIBIRSE AL NEWSLETTER

 Nombre
 Apellido
 Su e-mail

AGENDA

oct 2010

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Eventos Próximos

Cómo narrar historias a las audiencias del Siglo XX...

Congreso I Internacional Flacso Argentina...

Taller intensivo de mito y género...

[ver todos »](#)


ESCRIBE A MERCEDES WULLICH

