


| | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|--|---|
| Tirada: 10.500 | CAPITAL HUMANO | Nacional | Mensual | Superficie: 115,00 cm² |  |
| Difusión: 10.500 | | | | Ocupación: 18.44% | |
| Audiencia: 36.750 | | | | Valor: 498,92 | |
| Ref: 3440609 | | | | 1 ^a Edición | |

EL RAPTO DEL TIEMPO

ZAPATERO, José Luis y GAVILÁN, Diana. ESIC Editorial. Madrid, 2010.
192 páginas.

Es un original libro sobre las esperas; situaciones a las que como clientes nos enfrentamos cada día y como gestores tememos por su impacto en la satisfacción de nuestro usuario. Es una obra de ciencia y ficción (no de ciencia-ficción) que combina información sobre los factores que afectan a la percepción del tiempo en espera, con originales relatos que ilustran cada capítulo. Descubrirá que, en contra de lo que pueda creer, esperar no siempre es malo: en determinadas ocasiones es aceptable, a veces, incluso deseable. ■

