

Octubre 2017 |

Director-editor

Miguel Ángel Díez | mdiez@mercado.com.ar

Secretaria general de redacción

Carina Martínez | cmartinez@mercado.com.ar

Colaboran en este número

Leandro Africano

Rocío Bravo

Rubén Chorny

Fabiana Culshaw

Blas Gómez

María Teresa Lavayén

Mario Lia

Portada

María Martínez

Diagramación

Diego Gorzalczy

Ilustraciones

María Martínez

Contenidos de Internet

María Teresa Lavayén | mtlavayen@mercado.com.ar

Gerente general

Eduardo Bianco | ebianco@mercado.com.ar

Administración

Alejandra Sánchez | asanchez@mercado.com.ar

Atención al suscriptor

Magalí Pérez | mperez@mercado.com.ar

Gerencia de Publicidad

Margarita Jourdan | mjourdan@mercado.com.ar

3959-9400 int. 471

Atención al suscriptor

info@mercado.com.ar

WeWork, Torre Bellini, Esmeralda 950, piso 10, of 112

(C1007ABL). Tel. (54-11) 3959-9400.

3 Carta del Director

Atención al cliente, esa molestia.

4 Contenidos

6 Mercado digital

8 Foco

10 Opinión

10 | Macron, una apasionada propuesta para Europa.



12 | No hay una sola brecha; son muchas en el mundo.

14 Ideas y debates

Cómo planear lo impredecible.

ANÁLISIS

18 Entrevista (I)

Mariano Perotti, director general de Aguas Danone. La sociedad premia los esfuerzos sustentables.



22 Entrevista (II)

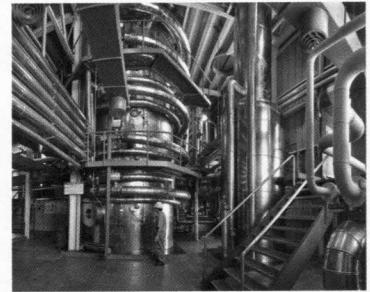
J. Michael Peppers, Presidente mundial del Institute for Internal Auditors. En el gobierno de la empresa el auditor interno es elemento clave.

26 Escenario global

Incógnitas y desafíos en la futura industria automotriz.

32 Empresas

32 | AGD, la megacompañía familiar que factura US\$ 3.000 millones anuales.



36 | Argentina, puesto 92 en competitividad global.

38 PORTADA

Mitos y realidades en la atención al cliente.

60 ESTRATEGIA

El negocio del seguro ante una nueva línea de partida.

76 Alta gerencia

Plan de pensiones para distintas generaciones.

78 INFORME

Una nueva perspectiva en el perfil del CIO.

92 EDUCACIÓN

Cómo impacta la innovación en las universidades del futuro.

94 NEGOCIOS

94 | Alimentos tras los avances en las ciencias de la salud.

98 | Siemens y GE en la Internet industrial.

100 Protagonistas

104 TECNOLOGÍA

Avances importantes en Inteligencia Artificial.

108 FINANZAS

A punta de billete vuelve la presencia argentina.

