

## ADRIÁN EDELMAN

Adrián Edelman es profesor de Dirección de Operaciones del IEEM, Escuela de Negocios de la Universidad de Montevideo, Uruguay.

Se especializa en el diseño y gestión de operaciones en servicios y su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción de clientes, tema sobre el cual desarrolla su tesis doctoral (Cranfield University). Además de la docencia y la investigación, desarrolla actividad independiente en las áreas de mejora de procesos, calidad, logística, y gestión de proyectos. Se ha desempeñado en varias oportunidades como evaluador del Premio Nacional de Calidad en Uruguay.



Es Ingeniero Industrial, Universidad de la República; Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM; Master in Management Research, Cranfield University; CPCL, Harvard Business School; y CPIM, APICS.

Adrián Edelman  
Profesor  
IEEM Universidad de Montevideo  
Lord Ponsonby 2530  
11600 Montevideo, Uruguay  
tel/fax +5982 7097220 / 7085304  
email aedelman@um.edu.uy  
web www.ieem.edu.uy/aedelman

### DATOS PERSONALES

Nombre completo: Miguel Adrián Edelman Moszkowitz  
Nacionalidad: Uruguayo  
Fecha de nacimiento: 24 Febrero 1967  
e-mail: aedelman@um.edu.uy  
web www.ieem.edu.uy/aedelman

### CALIFICACIONES ACADÉMICAS

Candidato doctoral, Cranfield School of Management, Reino Unido.  
Colloquium for Participant-Centred Learning (CPCL), Harvard Business School (Agosto 2004)  
Master in Research in Management - MRes, Cranfield University, Reino Unido (2003).  
Certificate in Production and Inventory Management - CPIM, APICS, USA (2000).  
Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM, Universidad de Montevideo, Uruguay (1998)  
Ingeniero Industrial opción Mecánica, Universidad de la República, Uruguay (1993)  
Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad de la República, Uruguay (1991)

### AREAS DE INTERES

Sus intereses académicos y como profesional independiente abarcan un amplio espectro de temas relacionados a las Operaciones: análisis y mejora de procesos, gestión de proyectos, calidad de servicio, mejora de la calidad, y logística de aprovisionamiento y distribución. Su área de especialidad es el diseño de servicios y la mejora de la calidad de servicio, con un enfoque de integración de las perspectivas de operaciones y del cliente.

## **UNIVERSIDAD DE MONTEVIDEO**

Director del programa MBA, IEEM, desde 2005.

Director del área de Operaciones, IEEM, desde 2000.

Director del proyecto de implementación de un sistema de información empresarial (SAP R/3 y SAP Campus Management) para la Universidad de Montevideo, 2001-2002

Director del Programa de Logística, IEEM, Universidad de Montevideo, 2000-2002

## **ACTIVIDAD DOCENTE**

### **IEEM & UNIVERSIDAD DE MONTEVIDEO**

Curso de Fundamentos de Operaciones (Análisis de Procesos), Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM, Universidad de Montevideo, 2001-2005

Curso de Operaciones Avanzadas (Organización de la Producción y Logística de Aprovisionamiento y Distribución), Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM, Universidad de Montevideo, 2001-2005

Curso de Estrategia de Operaciones (Operaciones en Servicios), Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM, Universidad de Montevideo, 2005

Curso de Dirección de las Operaciones, Programas de Perfeccionamiento Directivo, IEEM, Universidad de Montevideo, 2001-2005

Seminario de Gestión de Proyectos, IEEM, Universidad de Montevideo, 2001-2002

Curso de Análisis de Decisiones, Master en Dirección y Administración de Empresas, IEEM, Universidad de Montevideo, 1999-2002

Curso de Gestión de Calidad, carreras de Ingeniería Industrial e Ingeniería Civil, Universidad de Montevideo, 1998-2002

Curso Basics of Supply Chain Management, Certificate in Production and Inventory Management CPIM, APICS - Universidad de Montevideo, 2001-2002

Curso Master Planning of Resources, Certificate in Production and Inventory Management CPIM, APICS - Universidad de Montevideo, 2001-2002

Curso Detailed Scheduling and Planning, Certificate in Production and Inventory Management CPIM, APICS - Universidad de Montevideo, 2001-2002

Curso Execution and Control of Operations, Certificate in Production and Inventory Management CPIM, APICS - Universidad de Montevideo, 2001-2002

Curso Strategic Management of Resources, Certificate in Production and Inventory Management CPIM, APICS - Universidad de Montevideo, 2001-2002

### **PROFESOR INVITADO**

Curso de Dirección de las Operaciones, Diploma in Management Studies, DeMontfort University, Reino Unido, 2004-2005

### **PRESENTACIONES**

XIV Jornadas de Informática en la Administración Pública, presentación invitada con el tema: Impacto de la Tecnología en el Diseño y la Gestión de Procesos de Servicio. Montevideo, Agosto 2005.

II Encuentro Internacional de Universitarios en Dirección y Administración, panelista invitado con el tema: Reflexiones sobre la importancia de la investigación en dirección de empresas. Montevideo, Agosto 2005.

## ACTIVIDAD PROFESIONAL

Desarrolla actividad como profesional independiente en las áreas de su especialidad.

Se ha desempeñado en varias oportunidades como evaluador del Premio Nacional de Calidad en Uruguay (1999, 2001).

Previo a su incorporación como profesor a tiempo completo en el IEEM, trabajó por más de 10 años en posiciones operativas en empresas de servicio.

En el año 2000 participó de un emprendimiento de servicios financieros para empresas con operaciones en Internet, como director de Contenido y Operaciones.

Entre los años 1990 y 2000 ocupó diferentes posiciones en el área de Distribución y Comercial de UTE, empresa eléctrica nacional, con responsabilidad sobre la operación de procesos, y con supervisión directa sobre personas.

## INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES

### DISERTACIONES

- Edelman, A. (2003). 'Understanding Service Management: A Systematic Literature Review of Services Characteristics and Classifications', *Master of Research in Management Research Dissertation*, Cranfield School of Management, UK.

### CONFERENCIAS

- Edelman, A. (2005), 'High-tech versus high-touch service design: trading off customer evaluations'. *Euroma Conference*, Budapest, Hungary, June 19-22, 2005.
- Edelman, A. (2004), 'Operational performance, service quality, and customer satisfaction, from the service factory to professional services: opening the black box of services operations'. *13th Annual Frontiers in Services Conference*, Miami FL, USA, October, 2004.
- Edelman, A. (2003), 'Enhancement of the Service Encounter Continuum Through the Use of ICT's: A Systematic Review'. *12th Annual Frontiers in Services Conference*, Washington DC, USA, October 23-26, 2003.
- Edelman, A. (2003), 'Enhancement of the Service Encounter Continuum Through the Use of Information and Communications Technologies: a Review of Extant Knowledge'. *British Academy of Management Annual Conference*, Harrogate, UK, September 15-17, 2003.

### ARTÍCULOS

- Edelman, A. (2005), 'M'hijo el Doctor... en Dirección de Empresas', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 8, No. 1, April.
- Edelman, A. (2004), 'De Colas y Esperas', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 7, No. 1, Abril
- Edelman, A. (2003), 'Servicios De Primera Clase Vs. Servicios Para Pobres: Reflexiones y Lecciones a Partir De Una Vision Del Mundo Desarrollado', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 6, No. 3, Diciembre
- Edelman, A., Regent, P. and Veiga, L. (2003), 'De la Suiza de América a la Dublín del Sur: Recomendaciones Para Multiplicar El Desarrollo De Productos y Servicios En El Área De Las Tecnologías De La Información', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 6, No. 2, Agosto.
- Edelman, A., Regent, P. and Veiga, L. (2002), 'Las Políticas Productivas y La Reactivación', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 5, No. 2, Agosto.
- Edelman, A. (2001), 'Pronosticar La Demanda: Ejercicio De Adivinación o Fundamento De La Planificación Operativa?', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 4, No. 1, Abril.
- Edelman, A. (1999), 'Modelos De Excelencia En La Gestión', *Revista De Antiguos Alumnos Del IEEM*, Vol. 2, No. 3, Diciembre.

## PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

- Desarrollo de la industria de las Tecnologías de la Información en Uruguay (2002, con Pablo Regent y Leonardo Veiga).

Proyecto financiado por el Comité Nacional para la Sociedad de la Información y auspiciado por la Presidencia de la República (Uruguay). El objetivo del proyecto era la identificación de inhibidores y facilitadores para multiplicar las capacidades exportadoras de la industria de las tecnologías de información en Uruguay. La investigación incluyó entrevistas con aproximadamente 40 emprendedores y directores de empresas en el sector.

- Prospectiva Tecnológica Uruguay 2015 en Transporte y Logística (2002, como consultor asistente, con Eduardo Alvarez Mazza).

Proyecto financiado por el BID y el Programa Nacional de Prospectiva Tecnológica a través de la DINACYT y auspiciado por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial. El objetivo del proyecto es delinear escenarios futuros en materia tecnológica para Uruguay, en el área de transporte y logística. La investigación incluyó la realización de una extensiva revisión de literatura, la dirección de paneles con aproximadamente 100 expertos en el sector, y la realización de una encuesta Delphi.

- Gestión de Residuos Sólidos en el Siglo 21: Modelos para recolección y reciclado de PET (1998).

Premio estímulo para Jóvenes Ingenieros, otorgado por la Asociación de Ingenieros del Uruguay. La monografía analiza alternativas para la recolección, clasificación, reciclaje y destino final para los envases de PET (utilizados principalmente para bebidas).

## OTRAS ACTIVIDADES DE DESARROLLO ACADEMICO

Seminario Doctoral en "Service Management", EDEN-EIASM, Swedish School of Economics, Helsinki, 15-19 de Noviembre 2005

Seminario Doctoral y Conferencia EUROMA 2004, INSEAD, Fontainebleau, Francia, Junio 2004.

Taller en Investigación en Servicios, dirigido por Dr Richard B. Chase y Dr Chris Voss, London Business School, Londres, Junio 2004.

Seminario "Modelos de Medición en Marketing para la Toma de Decisiones", dirigido por Dr Dick Wittink y Dr Peter Leeflang, EDEN-EIASM, Bruselas, 29 Marzo al 2 Abril 2004.

Seminario Doctoral y Conferencia 12th Frontiers in Services Conference, AMA, Washington DC, Octubre 2003.

Conferencia del British Academy of Management, Harrogate, UK, Setiembre 2003.

Conferencia EUROMA-POMS, Como, Italia, Junio 2003.

2da Convención Iberoamericana para la Gestión de Calidad, Fundibq, Montevideo-Uruguay, Abril 2000.

Curso de Aplicación del Modelo de Mejora Continua, Comité Nacional de Calidad, Uruguay, Mayo 1999

1er Convención Iberoamericana para la Gestión de Calidad, Fundibq - Cartagena de Indias, Colombia, Marzo 1999

Curso de Aseguramiento de la Calidad, Normas ISO 9000, UNIT, Montevideo-Uruguay, Mayo-Junio 1993