**Grupo Plaza**

Grupo Plaza de Inversión S.A., fue una [corporación](https://es.wikipedia.org/wiki/Corporaci%C3%B3n) de transportes públicos, y uno de los grupos multinacionales económicos más importantes de Argentina. Fundada en 1959. fue administrado por los hermanos Cirigliano: Claudio, encargado de las líneas de transporte y Mario, encargado de CoMeTrans (Consorcio Metropolitano de Transporte)

Durante la década de 1990, bajo la dirección de los hermanos Mario y Claudio Cirigliano, el grupo experimentó una expansión significativa. Aprovechando las privatizaciones de servicios ferroviarios en Argentina, adquirieron concesiones de líneas como la Mitre y la Sarmiento, operadas a través de Trenes de Buenos Aires (TBA). Además, participaron en la gestión del metro de Buenos Aires y en la reconstrucción de material ferroviario mediante Emprendimientos Ferroviarios (Emfersa).

El Grupo Plaza también incursionó en el transporte interurbano, controlando empresas como El Rápido, Mercobus, Plus Ultra y Dumas CAT. En el ámbito internacional, extendió sus operaciones a países como Brasil, Chile, Estados Unidos, Paraguay, Perú y Uruguay. En Chile, Grupo Plaza es más conocido por operar los centros comerciales Mall Plaza.

En 2012 Grupo Plaza tuvo que enfrentar uno de sus más grandes problemas, el cual se costaría mucho más que solo la reputación.

El Accidente ferroviario de Once, conocido como la Tragedia de Once, ocurrió el 22 de febrero de 2012 en Buenos Aires, Argentina. Un tren de la línea Sarmiento no logró detenerse al ingresar a la estación Once, chocando con los topes de vía. Este trágico incidente resultó en la muerte de 52 personas y dejó 789 heridos, siendo uno de los peores accidentes ferroviarios en la historia del país. Las investigaciones posteriores revelaron deficiencias significativas en el mantenimiento de las unidades y en la infraestructura ferroviaria en general. Además, se identificaron irregularidades en la gestión y uso de los subsidios estatales destinados al mantenimiento y operación del servicio. La empresa Trenes de Buenos Aires (TBA), encargada de la concesión de la línea Sarmiento en ese momento, era propiedad del Grupo Plaza, liderado por los hermanos Claudio y Mario Cirigliano.

Tras el accidente se llevaron a cabo procesos judiciales que terminaron con la condena de varios directivos de TBA y funcionarios públicos. Claudio Cirigliano, presidente de TBA y miembro destacado del Grupo Plaza, fue condenado a siete años de prisión por "estrago culposo agravado", al haberse determinado que la tragedia fue consecuencia de la falta de mantenimiento y control adecuado de las unidades ferroviarias.

Este accidente marcó un punto de inflexión en el sistema ferroviario argentino, evidenciando la necesidad de reformas estructurales y una mayor supervisión en la gestión de los servicios públicos.

La tragedia puso en evidencia las consecuencias fatales que pueden derivarse de la corrupción y la negligencia en la administración de recursos destinados al bienestar público.

Tras estos eventos, el Grupo Plaza enfrentó dificultades financieras y operativas. En 2017, los hermanos Cirigliano comenzaron a desprenderse de sus activos en el sector del transporte, terminando con la venta del grupo al empresario misionero Marcelo Zbikoski.

Lecciones aprendidas de este caso:

**La importancia del mantenimiento y control de calidad:** La falta de inversión en infraestructura ferroviaria y el deficiente mantenimiento de los trenes fueron factores clave en la tragedia de Once. Una gestión responsable en estos aspectos es fundamental para evitar este tipo de accidentes.

**Supervisión y regulación efectiva:** La falta de control estatal sobre el uso de subsidios y la calidad del servicio permitió la acumulación de deficiencias operativas. Una regulación estricta y auditorías constantes son esenciales para garantizar la seguridad y eficiencia en el transporte público.

**Ética empresarial y responsabilidad social:** La negligencia en la gestión de los recursos públicos y el servicio a los pasajeros tuvo consecuencias fatales. Las empresas deben priorizar la seguridad y el bienestar de sus clientes sobre la rentabilidad inmediata.

**Gestión de crisis y reputación corporativa:** Tras la tragedia, Grupo Plaza enfrentó un deterioro irreversible de su imagen. Tener un plan de gestión de crisis sólido es clave en estos escenarios.

El impacto que tuvo en la empresa:

En primer lugar, la empresa enfrentó problemas de liquidez y dificultades operativas tras la pérdida de subsidios y contratos. Los directivos de la empresa, incluidos los hermanos Cirigliano, fueron condenados a prisión, afectando la continuidad del negocio. El gobierno argentino rescindió los contratos de TBA, eliminando una de las principales fuentes de ingresos del grupo. Finalmente, en 2017, el Grupo Plaza fue vendido, marcando el fin de su presencia en el mercado del transporte.

Diagrama de Ishikawa (Causa y Efecto):

1. Fallas en el mantenimiento:

* Infraestructura ferroviaria obsoleta.
* Falta de inversión en mantenimiento de trenes.
* Uso deficiente de subsidios destinados a reparaciones.

1. Gestión deficiente:

* Falta de controles internos sobre el estado de los trenes.
* Decisiones empresariales enfocadas en reducir costos en lugar de mejorar el servicio.
* Corrupción y mala administración de recursos.

1. Supervisión estatal insuficiente:

* Falta de auditorías regulares y estrictas.
* Regulaciones laxas que permitieron desvío de fondos.
* Ausencia de sanciones previas por deficiencias operativas.

1. Factores humanos:

* Capacitación insuficiente de conductores y personal técnico.
* Falta de protocolos de seguridad estrictos.
* Falta de incentivos para el cumplimiento de normativas.

1. Factores técnicos:

* Frenos en mal estado.
* Sistemas de seguridad obsoletos.
* Inspecciones técnicas ineficaces.

Acciones correctivas

1. Inversión en mantenimiento y renovación de infraestructura:

* Establecer un programa de mantenimiento preventivo con revisiones periódicas obligatorias.
* Invertir en la modernización de trenes y sistemas de seguridad.
* Transparencia en el uso de fondos destinados a mantenimiento.

1. Supervisión y auditoría independiente:

* Implementar auditorías externas para evaluar el cumplimiento de normativas de seguridad.
* Reportes públicos sobre la gestión de subsidios y recursos.
* Creación de un organismo de control que sancione fallos operativos.

1. Gestión eficiente y responsabilidad corporativa:

* Establecer protocolos internos de calidad y seguridad.
* Definir responsabilidades claras dentro de la empresa.
* Implementar un sistema de denuncias anónimas para reportar irregularidades.

1. Capacitación y cultura de seguridad:

* Entrenamiento regular del personal en protocolos de seguridad y emergencia.
* Incentivos para el cumplimiento de normas de seguridad.
* Implementación de simulacros y pruebas periódicas de respuesta ante fallos.

1. Transparencia en la relación con el Estado

* Exigir informes de cumplimiento de mantenimiento como requisito para recibir subsidios.
* Mayor participación de organismos de control en la asignación de fondos.
* Aplicación de sanciones en caso de incumplimientos graves.

Métricas clave para monitoreo continuo

Para evitar problemas similares en empresas de transporte público, se deben monitorear constantemente ciertos indicadores. Según McKinsey (2020), el uso de datos y análisis predictivo en el mantenimiento puede reducir fallos en la infraestructura y mejorar la eficiencia operativa. Accenture (2018) también enfatiza que la digitalización del mantenimiento ferroviario puede prevenir incidentes mediante la identificación temprana de problemas mecánicos.

1. Mantenimiento y seguridad

* Cantidad de revisiones de mantenimiento realizadas vs. programadas: La supervisión estricta del mantenimiento es clave para evitar fallas inesperadas (Accenture, 2018).
* Cantidad de fallas mecánicas detectadas por inspecciones: Un indicador clave para evaluar la efectividad del mantenimiento preventivo (McKinsey, 2020).
* Promedio de tiempo entre fallas de unidades: Según Gartner (2021), un monitoreo continuo del estado de los vehículos permite predecir fallos y reducir riesgos operativos.
* Número de incidentes relacionados con problemas técnicos: Un aumento en este indicador puede reflejar fallas en la estrategia de mantenimiento y gestión de riesgos (BCG, 2019).

1. Gestión de recursos

* Uso efectivo de los subsidios (inversión en mantenimiento vs. otros gastos): Según Forrester (2020), la transparencia en la administración de recursos públicos es clave para evitar desvío de fondos y garantizar mejoras en la calidad del servicio.
* Relación entre ingresos operativos y gastos en infraestructura: Un indicador clave para evaluar la sostenibilidad financiera de la empresa (McKinsey, 2020).
* Indicadores financieros de liquidez y solvencia de la empresa: Permiten evaluar la viabilidad del negocio y prevenir crisis operativas antes de que escalen (BCG, 2019).

1. Supervisión y cumplimiento normativo

* Cantidad de auditorías externas realizadas anualmente: Un mecanismo clave para garantizar transparencia y cumplimiento de regulaciones (Forrester, 2020).
* Porcentaje de cumplimiento de regulaciones de seguridad: Según Gartner (2021), la tecnología emergente permite digitalizar auditorías y garantizar que las normativas se cumplan.
* Sanciones recibidas por incumplimiento de normas: Un aumento en este indicador es una señal de alerta sobre posibles deficiencias operativas y de gestión.

1. Satisfacción del usuario

* Encuestas sobre percepción de seguridad y calidad del servicio: La experiencia del pasajero es un indicador fundamental para evaluar la calidad del servicio (Accenture, 2018).
* Índice de quejas y reclamos por problemas operativos: Un aumento en quejas puede reflejar deterioro del servicio y necesidad de mejoras urgentes (BCG, 2019).
* Tiempo promedio de respuesta ante fallas reportadas por pasajeros: Según McKinsey (2020), una atención rápida a problemas reportados mejora la percepción del servicio y reduce el impacto negativo en la reputación de la empresa.

1. Capacitación y cultura organizacional

* Número de horas de capacitación impartidas a empleados: Un factor clave en la reducción de errores humanos y en la mejora del desempeño operativo (Forrester, 2020).
* Evaluaciones de desempeño del personal en temas de seguridad: Permiten garantizar que las normativas de seguridad se cumplan y se mantengan actualizadas (Gartner, 2021).
* Participación de los trabajadores en programas de mejora continua: Según Accenture (2018), fomentar una cultura de seguridad y mejora constante reduce riesgos y fortalece la sostenibilidad operativa.

Referencias:

* [https://www.lanacion.com.ar/economia/los-cirigliano-venden-el-grupo-plaza-nid2097435/](https://www.lanacion.com.ar/economia/los-cirigliano-venden-el-grupo-plaza-nid2097435/?utm_source=chatgpt.com)
* [ttps://viapais.com.ar/informacion-general/tragedia-de-once-quien-es-sergio-cirigliano-el-empresario-con-la-mayor-condena/](https://viapais.com.ar/informacion-general/tragedia-de-once-quien-es-sergio-cirigliano-el-empresario-con-la-mayor-condena/?utm_source=chatgpt.com)
* [https://acij.org.ar/10-anos-de-la-tragedia-ferroviaria-de-once-que-ocurrio-esa-manana-de-febrero-que-sacudio-a-argentina/](https://acij.org.ar/10-anos-de-la-tragedia-ferroviaria-de-once-que-ocurrio-esa-manana-de-febrero-que-sacudio-a-argentina/?utm_source=chatgpt.com)
* [https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo\_Plaza](https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_Plaza?utm_source=chatgpt.com)
* <https://www.mckinsey.com/industries/infrastructure/our-insights/building-a-better-transit-system>
* <https://www.bcg.com/publications/2018/digital-imperative-freight-forwarding>
* <https://www.accenture.com/us-en/industries/automotive/rail-transit>
* <https://www.onerail.com/onerail-recognized-in-2022-gartner-hype-cycle/>
* <https://dih.telekom.com/en/transforming-rail-transportation-with-t-systems-and-the-rail-dataspace>