



## De Persona a Persona

### Mercado

Hasta hace más de cuarenta años, para el transporte de paquetes y encomiendas en Colombia, sobre todo hacia los pueblos, se utilizaban los compartimientos especiales de los buses de pasajeros. La mercancía, en su mayoría medicinas y textiles, viajaba mezclada con animales y alimentos, y debía ser recogida por los destinatarios en las agencias de las empresas de transporte.

Desde tiempo atrás, en los pueblos existían unos personajes llamados paqueteros que viajaban a las grandes ciudades a comprar mercancía por encargo de los comerciantes, o a llevar y traer cartas y paquetes de personas particulares. El tiempo de entrega era muy irregular y algunos envíos llegaban en malas condiciones.

Como respuesta a las necesidades del comercio y de la industria, se crearon, a finales de los años sesenta, las primeras empresas especializadas en el transporte terrestre de paquetes. Estas ofrecían rapidez y cumplimiento, además de un manejo adecuado de la mercancía.

El transporte de carga masiva y el de semimasi-va fueron las modalidades que se desarrollaron desde el comienzo. Posteriormente, la de paquetero y la de courier, y actualmente, las empresas que tradicionalmente se dedicaron a una u otra modalidad están ofreciendo un portafolio amplio de servicios de transporte.

Desde sus inicios, TCC se ha dedicado al paquetero, que internacionalmente se conoce como envíos *express*. Su enfoque ha sido el de satisfacer las necesidades del mercado empresarial con un amplio portafolio de servicios. Así, atiende empresas grandes, medianas y pequeñas del sector manufacturero, comercial y de servicios.



Los sectores textil, confección, marroquinería, calzado y repuestos, son los que han representado mayor potencial de desarrollo y crecimiento para la com-



pañía. En la actualidad, cobran importancia otros sectores como el de la tecnología y el de los electrodomésticos.

### Logros

TCC ha mantenido una posición líder en el mercado de paquetero. Este se fundamenta en la prestación de un servicio de excelente calidad, y representa para los empresarios colombianos un verdadero apoyo en la realización de sus procesos de logística.

TCC ha acompañado a sus clientes en el logro de sus objetivos de crecimiento y desarrollo, ofreciendo servicios que les permiten ampliar su red de distribución.

Por ello, más allá de aspectos puntuales, los logros de TCC se ven en los grandes desarrollos a través de su historia, que no es otra que la del crecimiento del país.

### Historia

El 11 de marzo de 1968, dos jóvenes emprendedores alzaron vuelo para ir por su propia y compartida meta. Él, don Jorge Agudelo Restrepo, un paisa emprendedor, visionario, trabajador y decidido. Ella, doña Rosalba Trujillo Trujillo, opita, serena, organizada, inteligente y sensible, comenzaron a escribir una historia.

Bogotá fue el escenario para consolidar una idea novedosa que, sin pretensiones de hacerlo, llegaría a revolucionar el concepto de servicio en el transporte y la distribución de mercancía.

Jorge Agudelo Restrepo y Cía., como se llamó en un principio, fue una sociedad que se estableció en Bogotá. Posteriormente, la razón social evolucionó hacia Transportadora Comercial Colombia, "Transcomerco", para llegar a la sigla que actualmente nos distingue y es nuestra marca, TCC.

Allí comenzó la aventura expansiva; esa que al cabo del tiempo le daría presencia en doce capitales de

departamento y, a través de ellas, en cientos de poblaciones de Colombia.

Luego de cuatro años, en 1973, ante las exigencias de los clientes y la visión de sus fundadores, la empresa traslada su sede principal de Bogotá a Medellín.

En 1978, se inauguró la primera oficina propia de TCC en la ciudad de Pereira, y se construyó un muelle de carga a nivel, toda una revolución para esa época. Paulatinamente, se incorporan nuevas oficinas regionales al mapa de TCC en Colombia.

En ese mismo año, las comunicaciones a través de radioteléfono hicieron presencia ruidosa, acercando sedes y vehículos para el servicio oportuno.

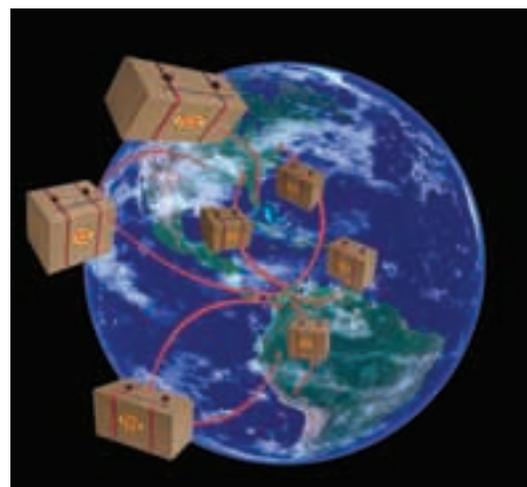
Una moderna flota de camiones Fiat para reparto local, consolidó la múltiple y ágil presencia en los mercados y fue la imagen rodante de TCC en las calles.

Con el paso de los años, la empresa se tecnificaba experimentando e inventando cosas tan elementales, pero tan básicas, como papelería, métodos, procesos y controles.

Con la convicción de que había que acercar el servicio al usuario, se dio pie para abrir, en 1984, el primer Centro de Recibo de Paquetes en el sector de El Lago, en Bogotá. Esta filosofía comercial y de servicio hoy se ha multiplicado.

En este mismo año, se instituyó la Ayuda Escolar. Esto con el fin de que todos los empleados tuvieran el respaldo necesario para garantizar, como un reto de responsabilidad, la educación de sus hijos.

La década del ochenta señaló la etapa en la que, como en una competencia de relevos, la nueva genera-



ción de fundadores participaría de la administración de la empresa. En cabeza de la doctora Josefina Agudelo Trujillo, quien asumió la gerencia general, se aportó la riqueza de la academia. Se abrieron así espacios de madurez en una organización que crecía con éxito, que enfrentaba retos cada vez más elaborados y exigía respuestas a preguntas complejas.

El desarrollo de la empresa se fundamentó, desde el principio, en la calidad del servicio aportada por su gente. Gente amable, comprometida y dispuesta a un trabajo honesto y responsable.

En 1988, TCC celebró veinte años de existencia. Fue en ese entonces el deseo de la junta de socios considerar como política de la Empresa el promover el desarrollo de sus empleados y mejorar la calidad de vida de sus familias. Para ello creó el Plan de Vivienda TCC-20 Años.

En seguida llegó la publicidad. Se adquirieron vehículos que cuidaban el medio ambiente. La tecnología de los sistemas de computación llegó para apoyar los procesos. La proyección a las comunidades más necesitadas empezó a jugar un papel protagónico. La telefonía móvil respondió a las nuevas necesidades de comunicación. La gerencia de procesos, la búsqueda de la calidad y la orientación al cliente para tener una relación de largo plazo,

llegaron para quedarse. La orientación al mercado se convirtió en la huella digital de la organización. El servicio al cliente maduró y, en fin, una nueva realidad se impuso entre una comunidad que no ha dejado de admirar el desarrollo de TCC.

Han transcurrido 40 años de intenso

trabajo hecho con responsabilidad y entusiasmo. A lo largo de este recorrido, se ha ido moldeando una gran empresa, que hoy forma parte fundamental del desarrollo del país. Por ello, hoy podemos decir orgullosamente que se ha convertido en modelo de organización y eficiencia para Colombia y América Latina.

## Producto

Con base en el conocimiento y acompañamiento de los clientes, TCC diseña y ofrece soluciones integrales que responden a los nuevos requerimientos de las empresas.

En el actual Portafolio de Servicios, el cliente encontrará:

- Envíos nacionales a 1200 poblaciones y ciudades de Colombia.
- Envíos a Venezuela.
- Envíos a Ecuador.
- Envíos a cualquier ciudad del mundo a través de nuestros aliados.
- Envíos Miami - Colombia.
- Envíos hacia o desde puertos.
- Boomerang y Dardo: manejo de documentos que acompañan la mercancía.



- *Box*, equipaje no acompañado, *courrier*, exportaciones: servicios disponibles en el punto de atención de Miami.
- Fletes contra entrega.
- Distribución urbana.
- Recogida.
- Reclame en bodega
- Mensajería: venta directa, mensajería especializada, mensajería masiva urbana.
- Valores agregados: tiendas on line, solicitud de recogida on line, cotización on line, sistema de información, manejo constancias de recibo.



Todos estos servicios se caracterizan por ofrecer un buen cubrimiento, rapidez y cumplimiento en las entregas y recogidas. A ello se suma seguridad y buen manejo de los envíos, responsabilidad y asesoría.

## Desarrollos recientes

Los desarrollos recientes de TCC han estado orientados al ofrecimiento y prestación de soluciones integrales de logística.

Estas soluciones consisten en el ofrecimiento de un amplio portafolio de servicios, acompañado del suministro de información y la asesoría personalizada al cliente. Para ello se implementa un completo plan educativo en el que se llevan a cabo jornadas de formación. Esto permite a los colaboradores identificar las necesidades del cliente y la manera adecuada de dar respuesta ágil y oportuna.

La adquisición de tecnología de punta también se ha convertido en una estrategia de diferenciación del servicio. TCC entiende que la gerencia de los procesos de logística de los clientes y la efectividad de éste, se basa no sólo en la gestión del flujo de

materiales, sino también en la gestión del flujo de información.

Por otro lado, desde los inicios de la compañía, a los fundadores los ha acompañado un gran espíritu de ayuda a los sectores de la comunidad menos favorecidos. Por ello se cuenta con una fundación que se dedica a la labor social.

## Promoción

Las campañas publicitarias se han enfocado en destacar los valores de marca. Para ello, no sólo desarrollaron nuestro slogan de alta recordación, "TCC, cumple con responsabilidad", sino que además ayudaron a fijar en el imaginario colectivo el concepto de un servicio serio y responsable, asociado al de una compañía comprometida con la eficiencia y la calidad.

Los colores distintivos de la marca, amarillo y rojo, al tiempo que de inmediato llaman la atención y que distinguen a cada uno de los vehículos que ruedan por las calles de las ciudades y las carreteras del país, transmiten calidez, agilidad y seriedad.

## Valores de marca

Responsabilidad, equidad, justicia, honestidad, sinceridad, integridad, lealtad, respeto, cordialidad, productividad y cumplimiento, son los valores que nos representan.

## Cosas Que Usted No Sabía Sobre TCC

- TCC hace entregas al día siguiente, en más de 900 poblaciones y ciudades de Colombia.
- TCC fue la primera en ofrecer *tracking* de envíos, en el 2002, y en el 2007 a través del celular.
- TCC tiene 86 puntos de atención en Colombia y Estados Unidos. Tiene una sede corporativa, ubicada en Medellín, que ganó un premio internacional de arquitectura.
- Presta el servicio de *Box* en el punto de atención de Miami.