



TITO VÉLEZ
CEO y fundador SoloBiz

SOLOBIZ

Innovación y transformación digital con impacto

Por Vanessa Valle

Asistente de investigación del IDE Business School

Tito Vélez sostiene el trofeo entre sus manos. A su espalda, el nombre de Ecuador se proyecta en pantalla gigante y una enorme sonrisa de orgullo ilumina todo su rostro. Es 2024 y está en Miami, en la novena gala de *Fintech Americas*. El galardón, que alza victorioso, reconoce el impacto de su proyecto de transformación digital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, con el cual ha conseguido incrementar las utilidades, triplicar el número de usuarios e impulsar la inclusión financiera de comunidades indígenas en la Sierra centro del país.

Pero ese instante es solo la cara visible de un largo viaje recorrido. Detrás de los reflectores y lejos de los aplausos, hay muchos años de esfuerzo y trabajo duro. De insistir. De aprender que los límites existen solo hasta que alguien los cruza.

PRIMEROS AÑOS

Nació en Cuenca. Su madre, oriunda de la ciudad, y su padre, manabita, le dieron raíces andinas y costeñas. Además, de un espíritu emprendedor que fue cultivado desde casa. Su padre era dueño de una flota de transportes interprovinciales y su madre realizaba trabajos de costura. Desde joven, la mentalidad competitiva de Tito se forjó a través del deporte. Fue seleccionado de básquet y esto fortaleció su disciplina, trabajo en equipo y el deseo de superación.

Criado en Guayaquil, realizó sus estudios en el colegio Vicente Rocafuerte y fue ahí donde, en medio de las clases, apareció la señal que marcaría su destino: un laboratorio de computación moderno, impulsado por IBM. El día que Tito se sentó frente a un computador, lo supo:

PREMIOS A LOS INNOVADORES FINANCIEROS



EN LAS AMÉRICAS
2024

“Esto es lo mío”, dijo. El tiempo solo confirmaría la intuición de aquel niño que miraba asombrado el computador por primera vez.

EL SALTO A LA EXPERIENCIA

En 1993, ganó una beca y entró a la Universidad Católica a estudiar la carrera de Ingeniería en Sistemas. La competencia era feroz y la demanda era alta. Tito aprovechó cada oportunidad al máximo. En segundo año, cuando el director de la carrera lo recomendó para una pasantía en Filanbanco, ya tenía ofertas de trabajo. Tito sabía que elegir las prácticas laborales era la mejor opción.

Era un puesto sin sueldo, pero que significaba seis meses de aprendizaje. Y no se equivocó. Filanbanco se convirtió en su escuela y la de muchos otros líderes tecnológicos del país. Después de un tiempo, pasó al Banco del Pacífico. A medida que ganaba experiencia, asumió mayores responsabilidades. En el año 2000, cuando el Banco del Pacífico se fusionó con el Banco Continental, participó en la migración de sistemas, un proceso complejo y delicado que marcó un hito en su carrera.

TITO VÉLEZ

Es CEO y fundador SoloBiz. Es graduado de Ingeniería en Sistemas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tiene una maestría en eCommerce y eBusiness (La Salle Campus Barcelona), de Sistemas de Información Gerencial (ESPOL) y en Administración de Empresas (UESS). Realizó el Programa para Propietarios de Empresas del IDE Business School.

CAMBIO DE CHIP

La fiebre por estudiar en el extranjero se había vuelto popular entre sus colegas. Muchos escogían Estados Unidos o Europa para perfeccionar sus conocimientos. Vélez se dejó contagiar y postuló a varias universidades. Lo aceptaron en dos: Berkeley, en Estados Unidos, y la Universidad Ramón Llull, en España. Optó por Barcelona.

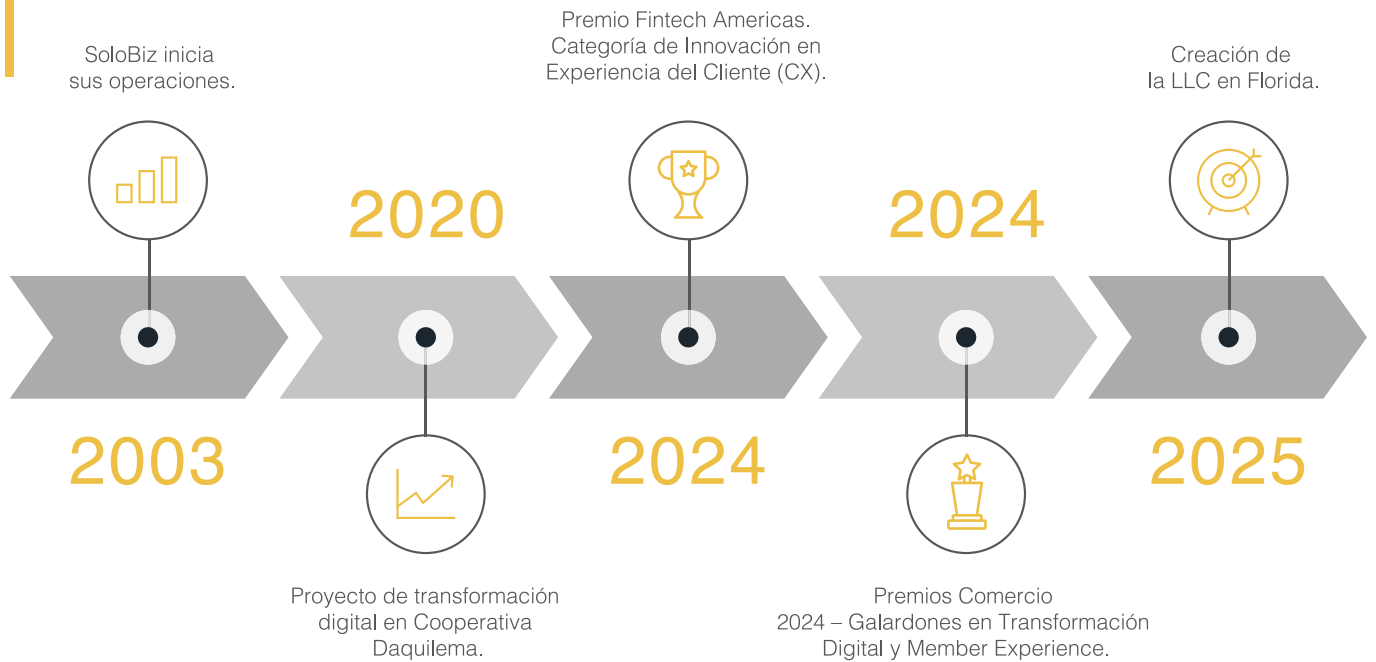
En 2001 realizó una maestría en *e-Business* cuando el comercio electrónico comenzaba a estar en boga. Tito reconoce que fue aquí donde “le cambiaron el chip”. Hasta ese momento, su mundo era la tecnología y, de repente, se encontró rodeado de empresarios, expertos en finanzas, comercio exterior, derecho, etc. Lo que él aportaba con su conocimiento técnico, sus compañeros lo complementaban con una visión de negocios que hasta ese momento no había explorado, pero que tampoco le era ajena.

Al terminar la maestría, recibió varias ofertas laborales en España. Su madre enfrentaba problemas de salud y decidió volver a Ecuador. Pero el Tito que regresó no era el mismo que se había ido.

En el país tuvo varias ofertas para trabajar en el sector bancario, pero ya no podía volver a la dependencia. Su visión había cambiado. Tocó las puertas de quienes querían contratarlo y les propuso algo diferente: “Puedo trabajar contigo, pero bajo otro esquema. Como representante de mi empresa”. Un nuevo emprendedor había nacido.

INNOVACIÓN A LA MEDIDA

SoloBiz nació en 2003, como una empresa tecnológica especializada en desarrollar soluciones innovadoras y personalizadas para diferentes sectores. Uno de sus primeros proyectos fue la migración de la infraestructura



de Credimatic a un entorno web, un desafío técnico que marcó la transición hacia una nueva era digital para los procesadores de tarjetas de crédito.

A medida que SoloBiz ganaba reputación, su portafolio se extendía a sectores como el industrial, comercial y gubernamental. En el auge del SOAT, la empresa desarrolló una plataforma en línea para Seguros Sul América, permitiéndole posicionarse como líder en la venta de este producto. Posteriormente, en 2010, implementaron los kioscos de consulta de precios y saldo de tarjetas para Corporación El Rosado, integrando tecnología compleja con sistemas SAP, un proyecto difícil que logró posicionarlos como expertos en el mercado.

Hoy, SoloBiz sigue evolucionando y manteniéndose a la vanguardia con tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial. Más allá de vender software o licencias, la empresa se especializa en desarrollar soluciones estratégicas que impactan directamente en la eficiencia y competitividad de sus clientes. Su diferencial radica en la experiencia, un talento humano altamente especializado y la capacidad de transformar la tecnología en un verdadero valor agregado para las empresas.

IDE: UN NUEVO ENFOQUE

El primer contacto que tuvo Tito con el IDE Business School fue cuando aún se encontraba en la universidad. Tuvo la oportunidad de asistir después de que uno de sus compañeros, que cursaba un programa de Gobernanza, lo invitara a una clase demostrativa. Al entrar, el fundador de SoloBiz se sintió atraído de inmediato por el método del caso. “Me gustó mucho la metodología, porque nos

ponían a todos los participantes a pensar ‘fuera de la caja’, a aportar ideas y a hacer equipo”, explicó.

Fue en 2018 cuando decidió matricularse en el Programa para Propietarios de Empresas (PPE). “Lo que aprendí me ha permitido a no solo abordar problemas operativos, sino también focalizar mis esfuerzos en lo más importante. La visión estratégica es clave en cualquier negocio”, señaló.

El enfoque integral que consiguió en las aulas del IDE ha sido clave para que SoloBiz siga siendo una empresa competitiva y sea capaz de adaptarse con agilidad a los nuevos retos. Los aprendizajes obtenidos han guiado a su empresa hacia nuevas metas, con una mirada cada vez más global y un compromiso con la innovación continua. Así, SoloBiz se preparaba para embarcarse en su siguiente gran desafío.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON PROPÓSITO

En 2020, en medio de la pandemia, Tito y su equipo recibieron el llamado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. La cooperativa enfrentaba un problema: estaba estancada en el puesto 17 del *ranking* de cooperativas del país. A pesar de contar con un gerente general con una visión estratégica clara, no lograban crecer.

SoloBiz se acercó al cliente y, después de varios diagnósticos, descubrió que el problema de su estancamiento radicaba en su sistema bancario transaccional, el cual ya había cumplido su ciclo. El *core* financiero impedía la eficiencia y expansión de los servicios, especialmente los digitales. Por lo tanto, el primer paso

para la transformación digital de la cooperativa fue tomar la difícil decisión de cambiarlo.

SoloBiz supo sortear las dificultades logísticas que supuso la nueva realidad, trabajando de forma híbrida. El reto no fue sencillo, ya que implicaba realizar una renovación tecnológica sin interrumpir la operación diaria, en una cooperativa que tiene agencias a nivel nacional que operan incluso los fines de semana.

Tito eligió el feriado de noviembre de 2021 para realizar la transición del sistema sin afectar el servicio. “Sabíamos que con ese tiempo extra podríamos solucionar cualquier imprevisto”, afirmó con la certeza de quien sabe que la planificación es clave. El proyecto fue un éxito.

Pero sabían que faltaba algo: mejorar el servicio al cliente. Así nació la iniciativa de renovar la banca virtual (DaquiOnline) y su banca móvil (DaquiAPP). El proyecto también perseguía una misión social, ya que buscaba transformar la experiencia bancaria de la población indígena.

Tras un *benchmarking*, Tito logró una interfaz moderna, amigable e incorporó componentes de inteligencia artificial. Los productos DaquiOnline y DaquiApp no tenían nada que envidiar a las aplicaciones de otras cooperativas e, incluso, de otros bancos locales e internacionales.

El proyecto facilitó las transacciones financieras y permitió un acceso sin precedentes a servicios como la apertura de cuentas, pagos de servicios y transferencias electrónicas en línea, a través del servicio de Pago Directo con Banred. Esto permitió a los usuarios realizar sus trámites desde la comodidad de sus hogares o trabajos, reduciendo el tiempo de espera en las sucursales.

En menos de cinco años, la cooperativa no solo mejoró su *ranking*, sino que también incrementó las utilidades por servicios financieros, optimizó la eficiencia operativa y triplicó el número de usuarios y transacciones, escalando del puesto 17 al top 10 del país. Más que un cambio del sistema transaccional, el proyecto permitió la creación de una infraestructura que llevó los servicios financieros a una población que antes tenía acceso limitado a ellos.

GALARDONES QUE IMPULSAN

Tito Vélez decidió inscribir el proyecto de renovación de la Banca Virtual (DaquiOnline) y Banca Móvil (DaquiApp) en el concurso de *Fintech Americas* en Estados Unidos. Después de su participación en una de sus conferencias en Miami, Tito identificó que su trabajo tenía el potencial para competir a nivel internacional y presentó una propuesta que resaltaba el impacto en la bancarización de poblaciones indígenas.

A través del material audiovisual, que había desarrollado la cooperativa, Tito mostró al jurado cómo la población indígena de la Sierra central se estaba beneficiando con el proyecto. Su esfuerzo fue clave para que *Fintech Americas* reconociera la innovación y el impacto social del proyecto, ya que el propósito de la organización es la integración e inclusión financiera en América Latina.

Todo su trabajo fue reconocido en 2024 con el premio en la categoría de Innovación en Experiencia del Cliente (CX). Saber que competía con instituciones financieras de primer nivel y que su trabajo había sido reconocido, lo llenó de orgullo. Recibir este galardón le abrió nuevas oportunidades, incluyendo entrevistas y publicaciones en medios, lo que aumentó la visibilidad de SoloBiz en la industria.

Más adelante, la Cámara de Comercio lo invitó a participar en los Premios Comercio 2024. Aunque inicialmente dudó, decidió postularse y, para su sorpresa, obtuvo dos galardones: uno en Transformación Digital y otro en Experiencia de Usuario. La ceremonia fue especial porque pudo contar con la presencia de su familia, un momento que describe como inspirador para sus hijos.

El futuro de SoloBiz apunta a la internacionalización. Con la reciente creación de su LLC (*limited liability company*) en Florida, la empresa busca consolidar una presencia comercial en Estados Unidos, generando proyectos que puedan desarrollarse desde Ecuador. La visión de SoloBiz es clara: crecer, expandirse y seguir ofreciendo soluciones con alto valor agregado que realmente marquen la diferencia.

LA AUTORA

Vanessa Valle es licenciada en Comunicación Social por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ha realizado cursos de periodismo especializado. Actualmente es asistente de Investigación del IDE Business School.