vinetur

El impacto del Mundial en Horeca: 5 trucos para gestionar los picos de demanda en los momentos más intensos del servicio

La fintech DOJO comparte 5 claves para que bares y restaurantes gestionen los picos de afluencia, agilicen los pagos y eviten colapsos en los días de partido

miércoles 17 de junio de 2026

ESCRITO POR ALFONSO GARRIDO



- Los grandes eventos deportivos convierten a bares, restaurantes y cafeterías en sitios de máxima presión operativa, como ocurre con los partidos de España en el Mundial.
- Con una doble complejidad: mayor volumen total de clientes y una concentración de la demanda en ventanas de tiempo muy reducidas.
- La capacidad para absorber picos de consumo, evitar cuellos de botella y mantener la continuidad del servicio se convierten en factores críticos de competitividad.

La Copa Mundial de la FIFA, que comenzó el jueves 11 de junio y finalizará el domingo 19 de julio, es uno de los grandes acontecimientos de este verano y una gran oportunidad de venta para el canal Horeca. Sobre todo, con especial interés en los encuentros que disputa la selección española.

En este sentido, el primer partido entre España y Cabo Verde del pasado lunes ha puesto de manifiesto la exigencia de este tipo de fechas y lo crucial que es optimizar la eficiencia del servicio. Por ello, la fintech DOJO, proveedor de herramientas y tecnología de pagos, ha recogido 5 trucos para aprovechar al máximo el aumento de afluencia del Mundial y dejar a un lado cualquier fricción que pueda afectar a la experiencia de consumo.

1. Antes del pitido inicial: optimizar la alta concentración

Los minutos previos al inicio del partido concentran un gran pico en la llegada de clientes que buscan acomodarse rápidamente. El objetivo en este punto es evitar que el servicio se bloquee antes de que empiece el evento, distribuyendo la atención de forma eficiente por todo el espacio del establecimiento.

Para ello, existen soluciones que permiten visualizar en tiempo real las reservas hechas, la ocupación de la sala y las peticiones de los clientes que ya están en su mesa. De este modo, se evitan las colas en la barra y en las zonas de pago, y se reduce la presión en el centro del local al atender al cliente directamente en el punto de consumo.

2. Durante el partido: mantener la fluidez en un entorno dinámico

Aunque el volumen de consumo se estabiliza durante el partido, los movimientos siguen siendo constantes, especialmente en las terrazas y las zonas de tránsito. En este punto, la movilidad operativa del personal es clave para evitar cualquier tipo de desplazamiento innecesario hacia los lugares fijos de cobro o pedido.

Las últimas innovaciones en materia de pagos posibilitan la gestión de las transacciones desde todo el local, reduciendo así las interrupciones y manteniendo el ritmo del servicio en todo momento. Gracias a ello, el equipo se adapta a un entorno cambiante sin perder eficiencia operativa.

3. El descanso: el verdadero momento de saturación del servicio

Normalmente, el intermedio concentra el mayor pico de demanda, con un gran número de usuarios intentando realizar pedidos simultáneamente, generando cuellos de botella en la barra, la cocina y el pago. Apenas 10 o 15 minutos que van a marcar la experiencia final del cliente.

En este intervalo, la capacidad de procesar transacciones de una forma ágil y distribuida es un apartado crítico para evitar colapsos. Las soluciones más avanzadas permiten una sincronización total del servicio, facilitando la visibilidad integral de las operaciones, una reducción de los tiempos de espera, y evitando un bloqueo generalizado de la actividad.

4. El momento de pago: uno de los grandes focos de congestión

Históricamente, los puntos de cobro y recogida de pedidos son los primeros en saturarse durante eventos de alta demanda. Si todos los clientes convergen en el mismo sitio, el tiempo de espera se multiplica y la operativa pierde eficiencia. Identificar estos puntos críticos y redistribuirlos dentro del espacio permite suavizar la presión en sala.

Asimismo, la integración de los sistemas de pedido y pago contribuye a eliminar posibles duplicidades y acelerar el flujo de clientes. El resultado es una operativa más coordinada entre sala y caja, donde cada transacción se registra y procesa al instante, reduciendo la fricción en los momentos de mayor rotación.

5. Conectividad y continuidad: el riesgo invisible en momentos críticos

Uno de los mayores riesgos potenciales durante los picos de consumo son las caídas y la degradación de la conectividad. Al final de los 90 minutos, una interrupción del sistema puede paralizar por completo la operativa del negocio, impactando en la experiencia de consumo previa de forma directa.

Para que este tipo de situaciones no ocurran, resulta crucial contar con infraestructuras de pago preparadas para soportar un aumento brusco de las transacciones y mantener la continuidad del servicio bajo presión. La resiliencia tecnológica se convierte así en un elemento invisible pero determinante para garantizar la estabilidad del local.

"Atender a más clientes exige gestionar momentos de máxima intensidad en los que todo ocurre al mismo tiempo, como ocurre en el Mundial. El valor diferencial en esta ventana está en reducir fricciones, distribuir mejor la operativa y asegurar que todo fluye incluso en los picos más exigentes. Un apartado en el que la tecnología pasa de mero soporte a ser tu mejor aliado" apunta Fátima Aguiar, directora comercial de DOJO en España.