vinetur

La restauración española debate cómo integrar la inteligencia artificial sin perder su esencia

El Summit de Recursos Humanos de Linkers en HIP analiza el impacto de la tecnología y la normativa en el sector

lunes 23 de febrero de 2026



La octava edición del Summit de Recursos Humanos de Linkers se ha celebrado en el marco del Horeca Talent de HIP - Horeca Professional Expo, en IFEMA Madrid, coincidiendo con el décimo aniversario de este congreso profesional. El evento ha reunido a empresarios, directivos y profesionales de la hostelería para analizar el principal reto de la década: cómo integrar la inteligencia artificial y la tecnología en la restauración sin perder la esencia del servicio.

Durante la jornada, los ponentes han coincidido en que el desafío no se limita a la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas. El sector debe reorganizar los puestos de trabajo desde una perspectiva estructural, donde cada profesional entienda el proceso completo y su impacto en la experiencia del cliente. La restauración avanza hacia modelos organizativos en los que la corresponsabilidad, la comunicación transversal y la planificación estratégica sustituyen a la improvisación.

El espacio central del Summit, moderado por Marianela Olivares, Directora General de Linkers, ha contado con la participación de Andrés Ortega, Chief People Officer en Petit Palace Hoteles, y Jesús Torres Mateos, Director Corporativo de Personas y Talento en Grupo PRISA y presidente de la Asociación Española de Directores de Recursos Humanos. Jesús Torres ha señalado que los departamentos de recursos humanos están en un momento decisivo para adaptarse a la inteligencia artificial. Según ha explicado, el objetivo debe ser la optimización real de procesos, la mejora de la productividad y la redefinición de los indicadores de gestión, alineados con la nueva realidad. Ha subrayado la importancia de impulsar procesos de reskilling para que el talento humano evolucione junto a la tecnología, manteniendo el valor diferencial del servicio. La formación, ha afirmado, es la gran palanca estratégica del sector.

Por su parte, Andrés Ortega ha analizado el impacto variable de la inteligencia artificial según el sector, destacando que en los servicios el verdadero valor estará en el equilibrio entre tecnología e inteligencia emocional. Ha defendido la transición de modelos reactivos a sistemas de gestión predictivos, con planificación anticipada, bancos de sustitución y planes de contingencia que aporten estabilidad operativa en periodos de alta demanda.

El programa ha continuado con la entrevista “Cómo la normativa transformará la gestión de plantillas en restauración en 2026”, con Juan Suanzes, Socio Director de CRHEO Recursos Humanos y Vicepresidente de la Asociación de Directivos de Relaciones Laborales. Suanzes ha analizado el impacto de la reducción de jornada y la evolución de los derechos laborales, señalando que la anticipación organizativa será clave para mantener la eficiencia y la rentabilidad. La planificación avanzada de turnos, la flexibilidad operativa y el uso de herramientas digitales para la gestión del tiempo permitirán equilibrar la productividad empresarial y el bienestar del empleado. Ha

subrayado que el cambio normativo es una realidad estructural que las organizaciones deben asumir como parte del nuevo marco de gestión y trabajar activamente en su adaptación.

La jornada ha abordado también la evolución de los modelos formativos con la ponencia “Formación inteligente: cómo la IA eleva el talento sin perder la esencia de la restauración”, presentada por Javier Huelmo, Director General de MBO Smart Buffet & Bar. Huelmo ha expuesto el caso de Hard Rock Hotel Marbella, donde la incorporación de soluciones tecnológicas en sala y barra ha permitido acelerar la capacitación de equipos y mejorar la consistencia operativa. En la misma línea, Juan Ramón de la Chica ha defendido la formación continua como base de la profesionalización sectorial, destacando el papel de la inteligencia artificial y los contenidos personalizados para acortar las curvas de aprendizaje y reforzar la calidad del servicio.

El cierre del Summit ha estado a cargo de Fernando Jiménez, fundador de DPI Systems, quien ha abordado el papel del análisis de datos en tiempo real como herramienta para monitorizar operaciones complejas, mejorar la coordinación entre equipos, optimizar la reposición y reducir desperdicios, reforzando la trazabilidad y la eficiencia empresarial.

La conclusión de esta edición del Summit de Recursos Humanos en HIP es que la transformación tecnológica y normativa del sector debe abordarse de forma integral. La evolución de la restauración requiere modelos organizativos más eficientes, gestión estratégica de personas, actualización continua de la formación, coordinación entre empresas, profesionales e instituciones y un marco regulatorio alineado con la realidad operativa. En un entorno cada vez más digitalizado, la integración de la inteligencia artificial será inevitable, pero mantener la esencia del servicio será la verdadera ventaja competitiva.