vinetur

La restauración afronta su mayor desafío: integrar la IA sin perder el alma

Linkers ha celebrado la VIII edición de su Summit de Recursos Humanos en el marco del Horeca Talent de HIP - Horeca Professional Expo, el congreso profesional de referencia del sec

lunes 23 de febrero de 2026

ESCRITO POR RITA



Un nuevo modelo organizativo: más criterio, más estructura, más visión

En esta edición, Linkers ha reforzado su apuesta por generar conocimiento aplicado a la dirección de equipos, poniendo el foco en el cambio de mentalidad que exige el nuevo escenario competitivo.

El desafío no consiste únicamente en incorporar nuevas herramientas tecnológicas, sino en reorganizar los puestos de trabajo desde una visión estructural e integral, donde cada profesional comprenda el proceso completo y su impacto en la experiencia del cliente. La restauración evoluciona hacia modelos donde la corresponsabilidad, la comunicación transversal y la planificación estratégica sustituyen definitivamente a la improvisación.

Personas, criterio y liderazgo en la restauración que viene

El espacio central del Summit, moderado por Marianela Olivares, Directora General de Linkers , contó 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

Durante el debate, Jesús Torres subrayó que los departamentos de RRHH se encuentran en un punto decisivo en la adaptación a la inteligencia artificial. Según explicó, el foco no debe ponerse en la sofisticación tecnológica, sino en la optimización real de procesos, la mejora de la productividad y la redefinición de indicadores de gestión alineados con la nueva realidad.

Asimismo, destacó la necesidad de impulsar procesos de reskilling que permitan al talento humano evolucionar junto a la tecnología sin perder el valor diferencial del servicio. La formación —afirmó— se convierte en la gran palanca estratégica del sector.

Por su parte, Andrés Ortega analizó el impacto variable de la IA según el sector, señalando que en los servicios el verdadero valor residirá en el equilibrio entre tecnología e inteligencia emocional. Defendió la transición desde modelos reactivos hacia sistemas de gestión predictivos, con planificación anticipada, bancos de sustitución y planes de contingencia que aporten estabilidad operativa en periodos de alta demanda.

El impacto normativo en la gestión de plantillas en 2026

El programa continuó con la entrevista "Cómo la normativa transformará la gestión de plantillas en restauración en 2026", junto a Juan Suanzes, Socio Director de CRHEO Recursos Humanos y Vicepresidente de la Asociación de Directivos de Relaciones Laborales.

Suanzes analizó el impacto estructural de la reducción de jornada y la evolución de los derechos laborales, señalando que la anticipación organizativa será clave para mantener la eficiencia y rentabilidad. La planificación avanzada de turnos, la flexibilidad operativa y el uso de herramientas digitales para la gestión del tiempo permitirán equilibrar productividad empresarial y bienestar del empleado. Subrayó que el cambio normativo es una realidad estructural que ha llegado para quedarse, por lo que las organizaciones deben asumirlo como parte del nuevo marco de gestión y trabajar activamente en su adaptación.

Formación inteligente: tecnología al servicio del talento

La jornada abordó también la evolución de los modelos formativos con la keynote "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.

Durante su intervención expuso el caso de éxito 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 esta misma línea, Juan Ramón de la Chica defendió la formación continua como base de la profesionalización sectorial, destacando el papel de la inteligencia artificial y los contenidos personalizados para acortar curvas de aprendizaje y reforzar la calidad del servicio.

Tecnología, control operativo y mejora continua

El cierre del Summit estuvo a cargo de Fernando Jiménez, Founder & Delivery Lead de DPI Systems. Jiménez abordó 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 así la trazabilidad y la eficiencia empresarial.

Una conclusión clara: profesionalizar para competir

Con esta octava edición del Summit de Recursos Humanos en HIP, Linkers concluye que la transformación tecnológica y normativa del sector no puede abordarse de forma aislada.

La evolución de la restauración exige:

• Modelos organizativos más eficientes

• Gestión estratégica de personas

• Actualización continua de la formación

• Coordinación entre empresa, profesionales e instituciones

• Un marco regulatorio alineado con la realidad operativa

En un entorno cada vez más digitalizado y competitivo, la restauración española afronta su etapa más exigente. Integrar la inteligencia artificial será inevitable. Mantener el alma del servicio será la verdadera ventaja competitiva.

Y ahí, el liderazgo y la gestión del talento marcarán la diferencia.

Más información: linkers.es y hosteleo.com