McDonald’s ha suspendido temporalmente su programa piloto que utilizaba inteligencia artificial (IA) en algunos de sus restaurantes en Estados Unidos para tomar automáticamente los pedidos de sus clientes en el servicio de autoservicio (‘drive-thru’, en inglés), informaron medios estadounidenses este lunes.

La cadena de comida rápida, que había estado trabajando en esta prueba desde 2021 utilizando la tecnología de IBM, ha detenido esta implementación de la IA debido a *«resultados inconsistentes»,* según declaró un portavoz de la empresa a la cadena CNBC.

La compañía *«no está preparada»* por ahora para desplegar los pedidos por voz en todos sus restaurantes, según este portavoz.

> *«El objetivo de la prueba era determinar si una solución automatizada de pedidos por voz podría simplificar las operaciones para el personal y crear una experiencia más rápida y mejorada para nuestros clientes»,* añadió el portavoz, indicando que todavía existe *«una oportunidad para explorar soluciones de pedidos por voz».*

McDonald’s, que cuenta con 27 mil restaurantes con servicio de autoservicio en todo el mundo, había implementado esta tecnología de IA en 100 establecimientos en Estados Unidos.

Además, algunos clientes ya habían informado a través de sus redes sociales que el chatbot de McDonald’s a veces cometía errores incluso en pedidos simples.

Otras cadenas de comida rápida como Chipotle, Taco Bell y Pizza Hut también están experimentando con herramientas de inteligencia artificial en sus cocinas y cajas registradoras para reducir los costos laborales.