OPINIÓN | Ahora que no nos ve nadie

La inteligencia artificial me llamó por teléfono... y me colgó

David Gámiz relata cómo un pedido de pan terminó en una discusión absurda con una máquina.

David Gámiz
Martes 27 de octubre de 2026 - 22:31



Todo lo que vas a leer está basado en hechos reales. Me sucedió hace un par de días. En casa nos habíamos quedado sin algo fundamental para la supervivencia humana: pan.

Y claro, si pretendes cenarte un sándwich, la ausencia de pan introduce ciertas dificultades logísticas. Puedes tener jamón, queso, lechuga, tomate y hasta una mayonesa ecológica elaborada por monjes tibetanos, pero sin pan aquello deja de ser un sándwich y pasa a ser un montón de cosas encima de un plato.

Así que entré en Glovo con una misión muy concreta: comprar pan.

Este es el primer error.

Porque uno entra en el supermercado de Glovo a comprar una barra y, cuando quiere darse cuenta, lleva leche, yogures, Coca-Cola, detergente, papel higiénico, unas aceitunas que estaban de oferta y tres productos que no sabía que necesitaba hasta que la aplicación se los enseñó.

Vas a comprar pan y terminas pagando otra mensualidad de la hipoteca.

Una llamada inesperada

Hice el pedido y, al rato, sonó el teléfono.

—Hola, soy la inteligencia artificial de Glovo. ¿Puedo hablar con usted?

Reconozco que me acojoné un poco.

No sé por qué. Quizá he visto demasiadas películas. Pero cuando una inteligencia artificial te llama por teléfono y empieza presentándose, uno espera que lo siguiente sea:

—David, sabemos lo que hiciste el verano pasado.

Pero no.

La criatura quería hablar de mi compra.

—Le llamamos para comunicarle que, debido al volumen de su pedido, será entregado por dos repartidores.

¿Lo entiende?

Hombre, tampoco era física cuántica.

—Sí.

—Como ha decidido pagar en efectivo, debe entregar todo el dinero al primer repartidor. No divida el pago entre los dos repartidores.

Pequeño problema.

—He pagado con tarjeta.

—Mis sistemas indican que ha elegido pagar en efectivo. Le repito que debe entregar el dinero al primer repartidor.

—Que no. Que he pagado con tarjeta.

Aquí empezó una de esas discusiones maravillosas que jamás imaginé que tendría en mi vida.

Yo, un señor de cuarenta y tantos años, intentando convencer a una máquina de que sé perfectamente cómo he pagado mi propio pan.

—Yo no estoy aquí para resolver reclamaciones. Si tiene alguna duda o problema, debe resolverlo desde la aplicación.

Y colgó.

¡Me colgó!

Aquello fue lo que más me ofendió.

Porque hemos conseguido algo extraordinario: crear máquinas capaces de ser bordes.

Máquinas capaces de ser bordes

Durante siglos hemos necesitado personas para que nos atendieran mal. Era un trabajo artesanal. Había que contratar a alguien, formarlo, ponerlo detrás de un mostrador y esperar a que tuviera un mal día.

Ahora hemos automatizado hasta eso.

Y además discutir con una inteligencia artificial tiene una característica especialmente desesperante: sabes que no vas a ganar.

Con una persona todavía puedes decir:

—Mire usted, compruebe el pedido.

La persona mira, descubre que efectivamente has pagado con tarjeta y quizá responde:

—Tiene usted razón, disculpe.

Pero la máquina no.

La máquina tiene sus sistemas.

Y si sus sistemas dicen que has pagado en efectivo, prácticamente empiezas a plantearte si igual has pagado en efectivo y no te acuerdas.

Dentro de poco llamaremos al banco:

—Oiga, que me han cobrado dos veces.

—Nuestros sistemas indican que no.

—Pero estoy mirando la cuenta.

—Nuestros sistemas indican que usted no está mirando la cuenta.

—¡Que sí!

—Yo no estoy aquí para resolver reclamaciones. Que tenga un buen día.

Clic.

Y aquí viene la parte que me hizo pensar después.

Al otro lado no hay nadie

Soy un enamorado de la tecnología. Utilizo inteligencia artificial, aplicaciones y dispositivos constantemente y sé perfectamente todo lo bueno que nos han aportado.

Pero hay algo inquietante en esta nueva relación.

Antes, cuando llamabas a una empresa, sabías que al otro lado había alguien. Podía ayudarte, equivocarse, entenderte, mandarte a paseo o tener un día de mierda, pero había una persona.

Ahora puedes mantener una conversación completa, enfadarte, explicar un problema, escuchar una respuesta perfectamente construida…

y no hay nadie.

Nadie escuchándote.

Nadie pensando: «Coño, pues igual este hombre tiene razón».

Solo un sistema ejecutando instrucciones.

Y quizá ese sea uno de los grandes debates que vamos a tener durante los próximos años: no si la inteligencia artificial puede hacer determinadas cosas, porque evidentemente puede.

La pregunta será otra:

¿Hay cosas que, aunque pueda hacerlas una máquina, seguimos prefiriendo que las haga una persona?

Yo todavía no tengo clara la respuesta.

Lo único que sé es que entré en Glovo porque quería comprar pan, terminé haciendo un pedido tan grande que tuvieron que traerlo entre dos personas y acabé discutiendo sobre filosofía tecnológica con una máquina que, encima, tuvo los santos cojones de colgarme.

El futuro ya está aquí.

Y por lo visto viene sin educación.

David Gámiz