

Cómo utilizará realmente la IA generativa la gente en 2025

 hbr.org/2025/04/how-people-are-really-using-gen-ai-in-2025

Resumen.

El año pasado, HBR publicó un artículo sobre cómo utiliza la gente la IA generativa. Han ocurrido muchas cosas en los últimos 12 meses. Ahora disponemos de GPT personalizadas: IA adaptada a conjuntos más reducidos de requisitos. Han aparecido nuevas empresas, como DeepSeek y Grok, que ofrecen más competencia y opciones. Millones de oídos se aguzaron cuando Google debutó con su generador de podcasts, NotebookLM. OpenAI lanzó muchos modelos nuevos (ahora junto con la promesa de consolidarlos todos en una interfaz unificada). Entró en juego el razonamiento en cadena, por el que la IA sacrifica la velocidad a cambio de profundidad y mejores respuestas. Los comandos de voz permiten ahora más y diferentes interacciones, por ejemplo, para permitirnos utilizar la IA generativa mientras conducimos. Y los costes se han reducido sustancialmente al ampliarse el acceso en los últimos doce agitados meses. Con todos estos cambios, hemos decidido hacer una versión actualizada del artículo basada en los datos del año pasado. Esto es lo que muestran los datos sobre cómo utiliza ahora la gente la IA generativa.

Hace un año, escribí aquí un artículo sobre cómo la gente utilizaba realmente la IA generativa. Ese artículo pareció dar en el clavo: fue popular, apareció en publicaciones virales y la hermosa infografía que lo acompañaba se ha compartido por todas partes. Los casos de uso se dividían casi a partes iguales entre necesidades personales y empresariales, y aproximadamente la mitad abarcaba ambas.

Desde entonces, el revuelo en torno a la IA, la IA generativa y los grandes modelos lingüísticos (LLM) no ha hecho más que amplificarse. El interés de los usuarios se ha duplicado, la inversión en IA se está disparando, los gobiernos están adoptando posturas más enfáticas y explícitas, y lo que está en juego no puede ser más alto: el futuro de la humanidad, según algunos.

Los editores de HBR y yo sentíamos la necesidad de actualizar la investigación. Han ocurrido muchas cosas en los últimos 12 meses. Ahora tenemos GPT personalizadas: IA a medida para conjuntos más reducidos de requisitos. Han aparecido nuevas empresas, como DeepSeek y Grok, que ofrecen más competencia y opciones. Millones de oídos se aguzaron cuando Google estrenó su generador de podcasts, NotebookLM. OpenAI lanzó muchos modelos nuevos (ahora junto con la promesa de consolidarlos todos en una interfaz unificada). Entró en juego el razonamiento en cadena, por el que la IA sacrifica velocidad por profundidad y mejores respuestas al compartir con el usuario los pasos intermedios del razonamiento antes de llegar a una respuesta final. Los comandos de

voz permiten ahora más y diferentes interacciones, como permitirnos utilizar la IA generativa mientras conducimos. Y los costes se han reducido sustancialmente al ampliarse el acceso en los últimos 12 agitados meses.

La aspiración de esta pieza reiniciada es exactamente la misma que hace un año. Cuando la gente ve que otros hacen un uso eficaz, productivo y ventajoso de una tecnología, sigue su ejemplo. Los casos de uso en el mundo real cambian el comportamiento de una forma y en una medida que las RR.PP., el liderazgo de pensamiento y la brillantez tecnológica simplemente no pueden. Así pues, al sacar a la luz casos de uso de las profundidades de cientos de subreddits, esperamos aumentar la concienciación y acelerar las numerosas aplicaciones positivas y beneficiosas de la IA generativa.

Para este artículo, he adoptado la misma metodología que el año pasado, pero he rastreado más datos (había mucho más que rastrear) y he limitado los resultados a los últimos 12 meses. Busqué en foros en línea (Reddit, Quora), así como en artículos que incluyeran aplicaciones explícitas y específicas de la tecnología. Quizá debido a su seudonimato inherente, Reddit volvió a arrojar las perspectivas más ricas. Los leí yo mismo y añadí cada post relevante al recuento de esa categoría. Varios días después, obtuve el recuento y las citas de cada uno de los nuevos 100 casos de uso.

El informe 2025 Top-100 IA generativa Use Case Report enumera las 100 aplicaciones más importantes ahora, en 2025, clasificadas según la utilidad percibida y la escala de impacto (evaluadas cualitativamente por la revisión de expertos), e incluye una cita o varias para cada una. Como antes, aquí es donde está el verdadero oro (pero tenga en cuenta que se elabora en su forma bruta, sin editar, ¡y por tanto no es para pusilánimes!). Esta vez, me he esforzado más por incluir citas que sean más explícita e inmediatamente útiles.

Resultados y tendencias

Hay 38 nuevas entradas en el top 100 de casos de uso. Esto refuerza lo que ya sabemos: que todavía se están produciendo muchos cambios. Aquí están los 10 principales casos de uso:

[Vea más gráficos de HBR en Datos y visuales](#)

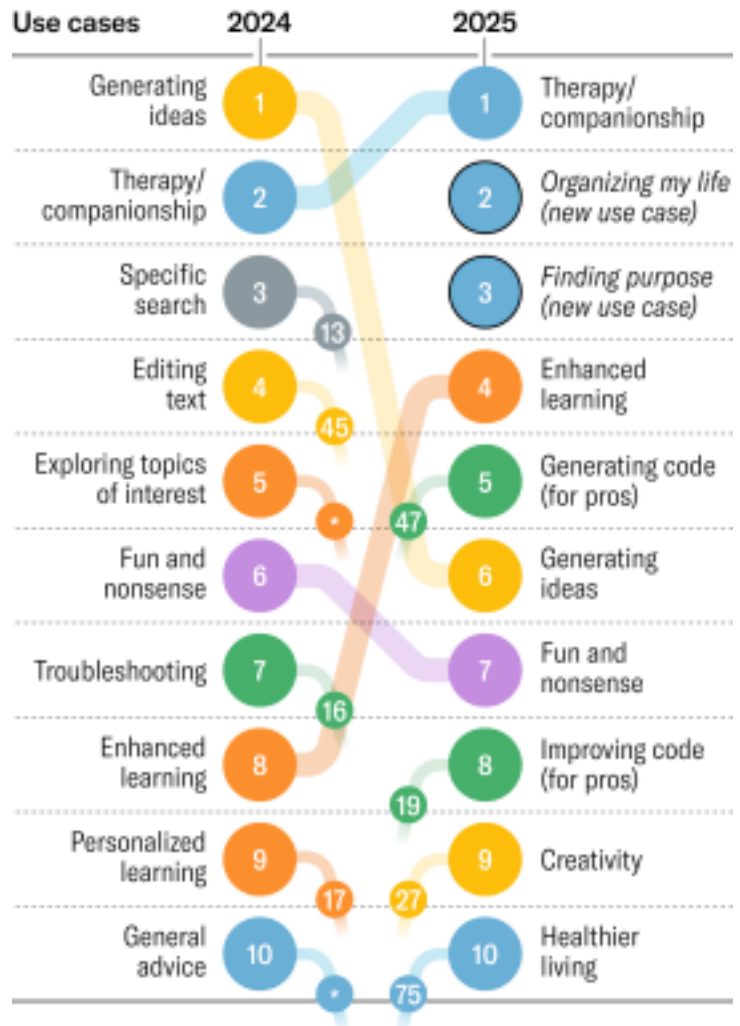
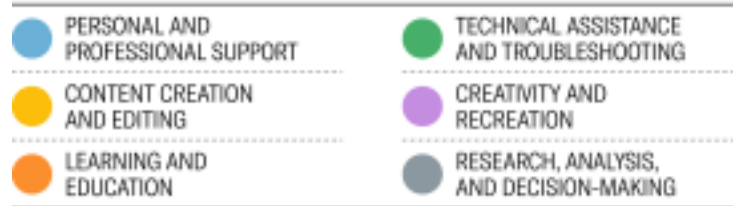
La terapia (de la que hablaremos más adelante) es el nuevo caso de uso principal. Hay otros dos participantes entre los 5 primeros: "Organizar mi vida" y "Encontrar un propósito". Estos tres usos reflejan los esfuerzos hacia la autorrealización, marcando un cambio de las aplicaciones técnicas a las más emotivas durante el año pasado.

Organicé los casos de uso en seis temas más amplios y descubrí los siguientes cambios a partir de 2024:

Top 10 Gen AI Use Cases

The top 10 gen AI use cases in 2025 indicate a shift from technical to emotional applications, and in particular, growth in areas such as therapy, personal productivity, and personal development.

Themes



*Did not make list of top 100 in 2025

Source: Filtered.com

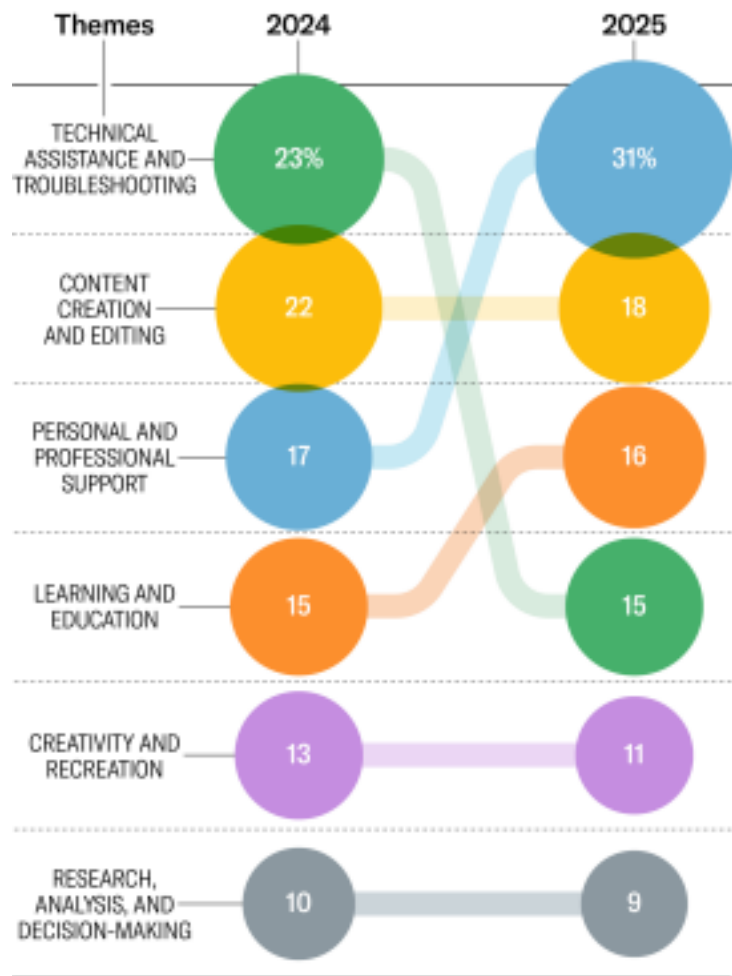


[Vea más gráficos de HBR en Datos y visuales](#)

"Asistencia personal y profesional" es ahora el tema más amplio con diferencia, robando la mayor parte de su nuevo terreno a "Asistencia técnica y resolución de problemas".

Major Gen AI Use Case Themes That Emerged

Use cases have shifted from technical to emotive over the past year.



Source: Filtered.com



Qué hacen ahora los usuarios

He aquí algunos casos de uso de los 100 primeros de este año, junto con una cita para cada uno (la lista completa está [aquí](#)). He escogido ejemplos que ofrecen una visión especialmente clara de cómo la gente está utilizando la tecnología.

Terapia/compañerismo (nº 1). "De donde yo vengo, en Sudáfrica, la asistencia sanitaria mental apenas existe; hay un psicólogo para 1 de cada 100.000 personas y un psiquiatra para 1 de cada 300.000 personas. Los grandes modelos lingüísticos están al alcance de todos y pueden ayudar. Por desgracia, la seguridad de los datos no es una preocupación cuando su salud se deteriora, y la supervivencia es la agenda de la mañana."

Organizar mi vida (nº 2). "Acabo de pedirle que me cree un calendario para limpiar

y organizar mi casa antes de que tengamos invitados".

4/10

Mejorar el aprendizaje (nº 4). "He estado haciendo un curso en línea para aprender análisis de datos por mi cuenta y utilizo ChatGPT como guía de estudio para explicar algunas cosas que el curso pasa un poco por alto, que luego añado a mis apuntes. Esto me ayuda a reforzar lo que estoy aprendiendo, y hasta ahora ha sido tremendamente útil".

Una vida más sana (nº 10). "Acabo de empezar a probar un nuevo plan de alimentación, y calcular los macros con las hojas de cálculo de los 'planificadores de comidas' en línea me estaba volviendo loca. Ahora sólo pido recetas basadas en mis necesidades dadas de macros por comida y llevo esa lista a la compra. Luego utilizo la freidora de aire y la arrocera: facilísimo".

Crear un itinerario de viaje (nº 24). "Pedí a ChatGPT un extenso itinerario de vacaciones con muchos detalles, como lugares rústicos donde alojarse y comer, cosas clave que ver y joyas ocultas, al tiempo que minimizaba el tiempo de conducción. El resultado fue perfecto".

Impugnación de una multa (nº 83). "Recibí una multa coercitiva (PCN) por entrar en un carril bus. El ayuntamiento me exigía 80 libras por lo que fue una parada de unos 20 segundos, si acaso. Pedí a ChatGPT que me escribiera una apelación y esta mañana he recibido la carta diciendo que la NCP ha sido anulada. Gracias, AI, porque probablemente habría pagado el dinero si hubiera tenido que escribir yo misma una larga y aburrida carta de apelación".

Propósito y significado

Cada vez somos más los que utilizamos los LLM para encontrar un propósito y mejorarnos a nosotros mismos.

La terapia y la compañía son ahora el caso de uso nº 1. Este caso de uso se refiere a dos casos de uso distintos pero relacionados. La terapia implica apoyo estructurado y orientación para procesar retos psicológicos, mientras que el compañerismo abarca la conexión social y emocional continua, a veces con una dimensión romántica. Los agrupé el año pasado y este año porque ambos satisfacen una necesidad humana fundamental de conexión emocional y apoyo.

Muchos carteles hablaron de cómo la terapia con un modelo de IA les estaba ayudando a procesar el duelo o el trauma. Tres ventajas de la terapia basada en la IA aparecieron claramente: Está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, es relativamente barata (incluso gratuita en algunos casos) y se ofrece sin la perspectiva de ser juzgada por otro ser humano. El fenómeno de la IA como terapia también se ha observado en China. Y aunque el debate sobre todo el potencial de la terapia informatizada sigue abierto, investigaciones recientes ofrecen una perspectiva tranquilizadora: las intervenciones terapéuticas administradas por IA han alcanzado un nivel de sofisticación tal que son indistinguibles de las respuestas terapéuticas escritas por humanos.

Un número cada vez mayor de servicios profesionales se prestan ahora parcialmente mediante IA generativa: desde terapia y asesoramiento médico hasta asesoría jurídica, orientación fiscal y desarrollo de software. En EY, esta transformación ya está en marcha.

Como me explicó Simon Brown, responsable global de aprendizaje y desarrollo de EY, la organización está formando a sus empleados en habilidades de IA generativa para que sean capaces de trabajar con una serie de sistemas de agentes específicos del sector que apoyan el trabajo de servicios profesionales de casi 400.000 empleados, incluido el despliegue de 150 agentes de IA que se utilizan específicamente para tareas relacionadas con los impuestos.

La mayor novedad en los casos de uso fue "Organizar mi vida", en el nº 2. Estos usos se referían sobre todo a personas que utilizan los modelos para ser más conscientes de sus intenciones (como los hábitos diarios, los propósitos de Año Nuevo y las reflexiones introspectivas) y encontrar formas pequeñas y sencillas de ponerlas en marcha. La gente está haciendo esto en casa con suscripciones privadas a IA generativa (como ChatGPT, Claude y Perplexity), así como en el trabajo (principalmente con Microsoft Copilot). Jared Spataro, vicepresidente corporativo de Trabajo Moderno y Aplicaciones Empresariales de Microsoft, me dijo: "Uno de los escenarios más atractivos de la IA es como asistente personal en el trabajo. Cuando está conectada a todos sus datos de trabajo -correos electrónicos, chats, archivos y reuniones-, la IA puede liberarle de la pesadez del trabajo y servirle como un inestimable compañero de pensamiento. Está permitiendo a los empleados recuperar tiempo y ser más productivos y creativos".

La otra gran novedad es "Encontrar el propósito", en tercer lugar. Determinar y definir los propios valores, superar los obstáculos y tomar medidas para el autodesarrollo (por ejemplo, aconsejarle sobre lo que debe hacer a continuación, replantear un problema, ayudarle a mantener la concentración) aparecen ahora con frecuencia bajo este epígrafe.

Hubo otras entradas más abajo en la lista en las que vemos que la IA nos ayuda con el lado más suave de ser humano. Estamos utilizando la IA para aumentar nuestra confianza (nº 18), para mantener conversaciones profundas y significativas (nº 29) e incluso para intentar comprometernos con los difuntos (nº 33).

La mayoría de los expertos esperaban que la IA demostraría su valía primero y mejor en las áreas técnicas. Aunque está haciendo mucho ahí, esta investigación sugiere que la IA puede ayudarnos tanto o más con nuestros caprichos y deseos innatamente humanos.

Pensar por nosotros mismos

Hubo mucho desacuerdo y discordia sobre si los LLM son una bendición o una perdición para nuestra propia capacidad de pensar. Un usuario admitió sin rodeos que había "crecido demasiado dependiente" de la IA. Otro dijo: "Definitivamente me estoy volviendo más dependiente de ella... En lugar de utilizar mi cerebro para una tarea compleja, simplemente recorro a la GPT". Por otro lado, también se reconoció y celebró la

capacidad de la tecnología para mejorar el aprendizaje y el pensamiento de un individuo: "Si no la utilizas como herramienta de aprendizaje, destruirás tu progresión profesional y te quedarás estancado y limitado en tus conocimientos".

6/10

Este temor se manifestó de forma más explícita por parte de los jóvenes. Muchos expresaron su preocupación por el impacto en la educación universitaria (nº 23) en un mundo en el que los ensayos pueden ser puntuales, de alta calidad y a demanda. Los padres se preocupan por el impacto de la IA generativa en el desarrollo educativo de sus hijos más pequeños (#41), ya que los LLM pueden cargarse muchas tareas del K-12 en un instante.

Pero la IA generativa también puede estar ayudando en este sentido, permitiéndonos pensar más profundamente, con más claridad y con menos miedo. Allie Miller, asesora de IA de Fortune 500, comentó los casos de uso:

Nuestro mejor trabajo se produce cuando tenemos seguridad psicológica, y ¿por qué iba a ser diferente trabajando junto a la IA? La falta de juicio y la exploración sin restricciones la convierten en un terreno de juego ideal para los grandes sueños, las preguntas potencialmente embarazosas o los objetivos nebulosos y a medio formar. Es más bien la profecía que representan estos casos de uso: un futuro en el que el coste de pasar de la semilla de una idea -ya sea un nuevo sitio web o una transformación de la vida personal- a una acción valiosa desciende hasta casi cero.

Usuarios más sofisticados

Hubo varios indicios de que los usuarios de IA generativa en 2025 han desarrollado ahora una comprensión más profunda junto con un escepticismo sobre la IA generativa, sus creadores y el ecosistema en el que se encuentra.

La opinión más cínica se refiere a la percepción de corrección política de los LLM. Esto puede haber sido más pronunciado en el transcurso del año electoral 2024 en EE.UU. La IA generativa perdió al menos este usuario como resultado: "He cancelado mi suscripción por este motivo. No quiero apoyar una herramienta que intenta volver el mundo más tímido y remilgado".

La privacidad de los datos también salió a relucir en repetidas ocasiones. El entusiasmo por la IA generativa se encontró a menudo con advertencias sobre lo que las grandes tecnológicas harían con los datos que recogen. A esto se unió un coro de protestas, encapsulado por este menosprecio por excelencia de Reddit:

Demasiado tarde: mi banco los tiene, mis tarjetas de crédito los tienen, Google los tiene, Bing los tiene, T-Mobile los tiene, mi dentista y mi médico los tienen... respire hondo = textos, correos electrónicos, mensajes de voz, aplicaciones, fotos, vídeos, historial de localización, historial de navegación, contraseñas guardadas,

contactos, calendarios, cuentas de redes sociales, recordatorios, listas de la compra, métodos de pago, tarjetas de fidelización, recuento de pasos, datos de sueño, estadísticas de tiempo de pantalla, preferencias de streaming, incluso mis pedidos de comida tienen mi información personal.

7/10

Irónicamente, otra queja común fue que los LLM no saben *lo suficiente* sobre sus usuarios, es decir, que no conservan suficiente memoria: "Me parece una locura imponer unas restricciones de almacenamiento de memoria tan estrictas".

Como cabía esperar, este año los usuarios parecían comprender mejor cómo funcionan los LLM. Más parecen entender el punto fundamental de que para que la IA sea útil a los humanos, tenemos que ser claros sobre nuestras intenciones: "Por supuesto, sólo es útil cuando ya sé lo que quiero hacer". Y los prompts citados eran mucho mejores (a menudo con el apoyo explícito de los LLM para crearlos), como verá en los numerosos ejemplos que se enumeran en el [informe completo](#).

Dicho todo esto, los foros públicos en línea también son el lugar idóneo para las opiniones polarizadas y sin matices. La IA generativa se describe como "el invento más INCREÍBLE y no puedo creer que haya gente que no lo utilice". Sin embargo, también se la considera totalmente inútil: "No se me ocurre nada bueno que pueda aportar esta tecnología". O peor: "Ni siquiera se me ocurre un solo caso de uso que no sea malicioso".

¿Y ahora qué?

Los foros en línea siempre han sido terreno fértil para la especulación ociosa.

La mayoría de las predicciones anticipaban un estado final extremadamente malo o extremadamente bueno. Un pronóstico común y más matizado era el deseo de que los LLM pasaran del asesoramiento y la información al hacer, es decir, al comportamiento *agente*. Por ejemplo, un usuario quería un modelo que "cancelara esta suscripción antes de que empezaran a cobrarme".

El año pasado hice la predicción correcta pero bastante insípida y segura de que la IA seguirá desarrollándose, al igual que nuestras aplicaciones de la misma. Ahora hago exactamente la misma predicción. Nos vemos en 2026.

8/10
9/10
10/10