

Concepto

Regla del pico y el final

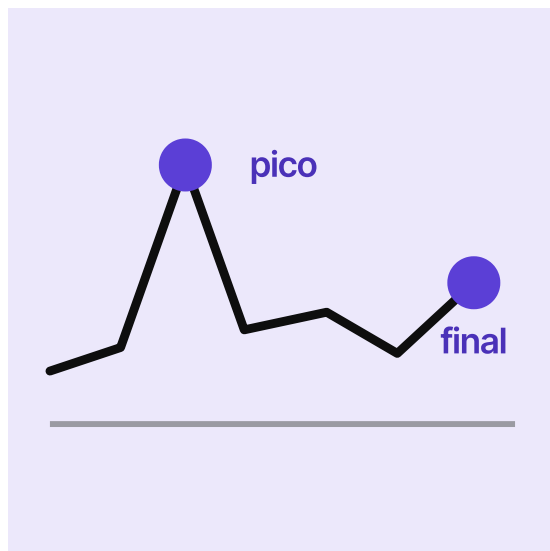
Recordamos una experiencia por su momento más intenso y por cómo termina, no por cuánto duró.

En inglés

Peak-end rule

Origen

Kahneman y otros (1993)



Qué problema aborda

Explica por qué recordamos una experiencia por su momento más intenso y por cómo termina, y no por la suma de todo lo que pasó.

Un ejemplo

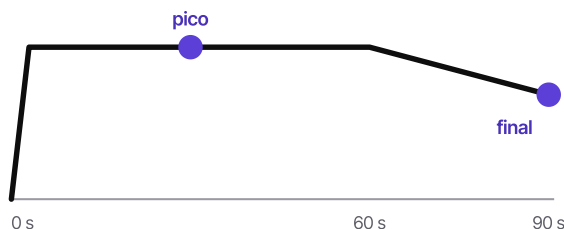
En un experimento, cada persona metió la mano en agua muy fría dos veces. Luego tuvo que elegir cuál de las dos pruebas repetiría.

Prueba A



60 segundos a 14 °C. **Termina en lo peor.**

Prueba B



Los mismos 60 s y 30 s más con el agua algo menos fría. **Termina mejor.**

La B tiene más frío en total, pero la mayoría prefirió repetirla.

Por qué pasa



La memoria no guarda cada segundo de una experiencia.



Se queda con dos momentos: el más intenso y el último.



La duración casi no cuenta. Más tiempo no se recuerda como peor.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Cuida el final: la despedida, la factura, la baja. Y reduce el peor momento antes de pulir el resto.

✗ Evita

Maquillar el final para tapar un servicio malo de principio a fin.

👁 Para no caer

Al valorar algo, recuerda también cuánto duró y cómo fue el medio, no solo el final.

Recuerdo $\approx (\text{pico} + \text{final}) \div 2$

Lo que dice la investigación

Lo que contamos después de una experiencia se parece más a la media del pico y el final que a la suma de todos sus momentos. Lo mostraron con agua fría (Kahneman y otros, 1993) y con colonoscopias reales (Redelmeier y Kahneman, 1996).

● ● ● **Evidencia sólida.** La fórmula es una aproximación, no una regla exacta.

Autores y obras

Daniel Kahneman y otros (1993)

Lo mostraron con el experimento del agua fría.

Donald Redelmeier y Daniel Kahneman (1996)

Lo confirmaron con pacientes reales durante una colonoscopia.

Conexiones

Se usa en

Diseño de experiencias Disciplina	Diseño de servicios Disciplina	Journey map Método
--------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------

Relacionado con

Efecto Von Restorff Concepto	Punto de contacto Concepto	Sesgo de negatividad Concepto
---------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

Fuentes

Fuentes originales

- Kahneman, D., Fredrickson, B. L., Schreiber, C. A. y Redelmeier, D. A. (1993). When more pain is preferred to less: Adding a better end. *Psychological Science*, 4(6), 401–405. Ver fuente (<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1993.tb00589.x>)
- Redelmeier, D. A. y Kahneman, D. (1996). Patients' memories of painful medical treatments: Real-time and retrospective evaluations of two minimally invasive procedures. *Pain*, 66(1), 3–8. Ver fuente ([https://doi.org/10.1016/0304-3959\(96\)02994-6](https://doi.org/10.1016/0304-3959(96)02994-6))

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.