

La risa en las organizaciones

César Medina Salgado¹/ msc@azc.uam.mx

Recibido 13/5/2024– Aceptado 11/7/2024

Resumen

En el presente trabajo se analiza el papel de la risa y sus impactos organizacionales. Recientemente los mecanismos orientados al incremento de la productividad de las personas y las características propias de los jóvenes *millennials* (preocupados por lo inmediato y por no dejar su vida en una empresa) han hecho necesario un intenso trabajo de bricolaje para lograr la atracción y retención del talento humano. Ahora se hace necesario el establecimiento de condiciones organizacionales para el desarrollo de actividades laborales en un ambiente imbuido predominantemente por la felicidad. En este correlato, el cerebro y las hormonas juegan un papel fundamental en la detonación de emociones y su correlato con el incremento de la productividad. Los corporativos mundiales ante estas condiciones se vieron obligados a la creación de espacios particulares en la organización formal para el desarrollo de estas actividades basadas en la risa. Así nacieron los departamentos dedicados al *happiness* y con ellos la llegada de los gerentes de felicidad o *Chief Happiness Officer*. Éstos buscan fomentar un ambiente de bienestar para el desarrollo del capital humano, aunado a una estrategia de equipos de trabajo intergeneracionales orientada a la recuperación de experiencias para la solución de problemas. La presente investigación es de carácter exploratorio, documental, analítico y explicativo.

Palabras clave: bienestar, emociones, felicidad, humor, risa.

Código JEL: M14 Cultura Corporativa

Laughter in organizations

Abstract

In this paper, the role of laughter and its organizational impacts are analyzed. Recently, mechanisms aimed at increasing people's productivity and the characteristics of young millennials (worried about the immediate and not leaving their life in a company), have made it necessary to do intense work to achieve attraction and retention. of human talent. Now it is necessary to establish organizational conditions for the development of work activities in an environment predominantly imbued by happiness. In this correlation, the brain and hormones play a fundamental role in the triggering of emotions and its correlation with increased productivity. Faced with these conditions, global corporations were forced to create particular spaces in the formal organization for the development of these activities based on laughter. Thus, the departments dedicated to happiness were born and with them the arrival of happiness managers -Chief Happiness Officer. These seek

¹ Doctor en Estudios Organizacionales UAM-Iztapalapa, Maestro en Administración Pública CIDE, A. C. y profesor-investigador de la UAM-Azcapotzalco en el departamento de Administración. Miembro del Sistema Nacional de investigadores de México. ORCID es 0000-0001-7510-4902.

to promote an environment of well-being for the development of human capital. Coupled with a strategy of intergenerational work teams aimed at recovering experiences to solve problems. The research is exploratory, documentary, analytical and explanatory in nature.

Keywords: welfare, emotions, happiness, humor, laughter.

Le rire dans les organisations

Résumé

Dans ce travail, le rôle du rire et ses impacts organisationnels sont analysés. Récemment, les mécanismes visant à augmenter la productivité des personnes et les caractéristiques des jeunes millennials (soucieux de l'immédiat et ne laissant pas leur vie en entreprise), ont rendu nécessaire un travail intense de bricolage pour parvenir à attirer et à retenir les talents humains. Il faut désormais établir les conditions organisationnelles pour le développement des activités de travail dans un environnement majoritairement empreint de bonheur. Dans cette corrélation, le cerveau et les hormones jouent un rôle fondamental dans le déclenchement des émotions et dans leur corrélation avec une productivité accrue. Face à ces conditions, les entreprises mondiales ont été contraintes de créer des espaces particuliers dans l'organisation formelle pour le développement de ces activités basées sur le rire. Ainsi, les départements dédiés au bonheur sont nés et avec eux l'arrivée des Happiness Managers -Chief Happiness Officer. Celles-ci visent à promouvoir un environnement de bien-être pour le développement du capital humain. Couplé à une stratégie d'équipes de travail intergénérationnelles visant à récupérer des expériences pour résoudre des problèmes. La recherche est de nature exploratoire, documentaire, analytique et explicative.

Mots clés: bien-être, émotions, bonheur, humour, rire.

Risos nas organizações

Resumo

Neste trabalho é analisado o papel do riso e seus impactos organizacionais. Recentemente, mecanismos que visam aumentar a produtividade das pessoas e as características dos jovens millennials (preocupados com o imediato e em não abandonar a vida numa empresa), tornaram necessário um intenso trabalho DIY para conseguir a atração e retenção de talentos humanos. Agora é necessário estabelecer condições organizacionais para o desenvolvimento das atividades laborais em um ambiente predominantemente imbuído de felicidade. Nesta correlação, o cérebro e as hormonas desempenham um papel fundamental no desencadeamento das emoções e na sua correlação com o aumento da produtividade. Diante dessas condições, as corporações globais foram obrigadas a criar espaços particulares na organização formal para o desenvolvimento dessas atividades baseadas no riso. Assim nasceram os departamentos dedicados à felicidade e com eles a chegada dos gestores de felicidade -Chief Happiness Officer. Estes procuram promover um ambiente de bem-estar para o desenvolvimento do capital humano. Aliada a uma estratégia de equipas de trabalho intergeracionais que visam a recuperação de experiências para a resolução de problemas. A pesquisa é de natureza exploratória, documental, analítica e explicativa.

Palavras-chave: bem-estar, emoções, felicidade, humor, riso.

Introducción

En 1862 el doctor Duchenne publicó dos ediciones, en folio y en octavo, de su Mecanismo de la fisionomía humana, donde analiza por medio de la electricidad, y representados por magníficas fotografías, los movimientos de los músculos de la faz. Generosamente me ha permitido reproducir tantas fotografías como quiera de las incluidas en dicho libro. Sus trabajos han sido tratados con ligereza y hasta completamente desdeñados por algunos de sus compatriotas.

Charles Darwin (1872, p. 9)

La risa debe ser algo parecido al gesto social. Por el temor que inspira se reprimen las excentricidades, se tienen en continua alerta y en recíproco contacto aquellas actividades de orden complementario que correrían el riesgo de aislarse y adormecerse, la flexibilidad a todo lo que pudiese quedar de rigidez mecánica en la superficie del cuerpo social.

Henri Bergson (1985, p. 17)

A lo largo de la historia administrativa y empresarial, ha existido la necesidad de incrementar la productividad de los empleados. Desde los incentivos planteados por la Administración Científica, pasando por los experimentos de Elton Mayo para la Western Electric Company, las corrientes psicológicas (Mary Parker Follet, Chris Argyris, Abraham Maslow, Leon Festiger, Sigmund Freud), las decisiones programables y no programables, los pagos colaterales de la Escuela de Carnegie, todas las propuestas del desarrollo organizacional, el clima organizacional, el capital humano y la administración del talento, hasta arribar en la actualidad al *happiness*. Esta evolución conduce a varios cuestionamientos: ¿por qué estudiar la risa en las organizaciones?, ¿por qué compañías como *Microsoft* o *Google* tienen un departamento dedicado al fomento de la felicidad entre sus empleados?, ¿de dónde surge este departamento denominado en el idioma inglés como *happiness*?, ¿de qué se ocupa? A lo largo del presente documento éstas y algunas otras preguntas serán abordadas y servirán como guías analíticas para entender el fenómeno organizacional bajo estudio.

La pregunta inicial de este trabajo abre la exploración de la risa en el ser humano, sus grupos y organizaciones, e implica un mayor número de interrogantes con muy pocas respuestas ¿Por qué reímos?, ¿qué órganos del ser humano intervienen en la risa?, ¿cómo se involucra el cerebro y sus neurotransmisores? La risa es una de las actitudes más humanas y también menos valoradas de forma consciente (Fernández-Poncella, 2012, p. 53) se estudia por la gelotología y cumple desde hace mucho tiempo una serie de funciones filogenéticas como la vital, la adaptativa social, la emocional y la cognitiva, entre otras. La risa como campo de investigación se explora principalmente en el idioma inglés. Pero es importante reconocer como su estudio fue visto por mucho tiempo como una pseudociencia.

La base neurológica exacta de la risa aún no se conoce del todo (Andrès y Tran-Gervat, 2021) y los hallazgos contemporáneos fundamentalmente proceden del análisis cuidadoso de los casos manifestados por personas enfermas o con algún trastorno mental. Robert Provine, neurólogo conductista y profesor de psicología norteamericano fallecido en el 2019 que desde hace años ha estado investigando casi de manera exclusiva la naturaleza de la risa, en su último trabajo "*Comportamientos extraños. Bostezos, risas, hipo y todo lo demás*" publicado en 2014 por *Harvard*

University Press, demuestra cómo las personas se encuentran programadas neurológicamente para actuar como simples animales. Las expresiones faciales en los humanos pueden denotar signos de agresión y placer hasta culminar en la risa. La risa también se pensó *depuis longtemps* como una capacidad exclusivamente humana. Sin embargo, una serie de estudios actuales reconocen la presencia del fenómeno de la risa en otros animales como los primates, los simios, los perros (al mostrar sus dientes) e incluso las ratas al hacerles cosquillas (chasquean sus dientes generando un sonido de alta frecuencia imperceptible para el oído humano) (Pankseep, 2014; Scott, 2016).

La risa puede ubicarse como una actividad comunal, una especie de catarsis¹ fomentada para promover la creación de vínculos, difuminar posibles conflictos; la risa casi siempre puede desbaratar cualquier tensión y aliviar el estrés y la ansiedad. De alguna forma se parece al proceso de acicalamiento comunitario realizado entre los primates. Pero desgraciadamente la risa pierde su efecto con rapidez cuando la persona está sola, incluso la risa en solitario podría tener connotaciones funestas. En este sentido, Bergson dice: “La risa, [puede ser] algo humillante siempre para quien la motiva, es verdaderamente una especie de broma social pesada. De ahí el carácter ambiguo de lo cómico, que no pertenece por entero ni al arte ni a la vida” (1985, p. 49).

Dentro de esta ambigüedad se podría mencionar la anécdota derivada por la visita del gran mimo Marcel Marceau a la Ciudad de México en el año 2000 en la época como director de Alejandro Aura. En ese entonces brindó una función pública en la alcaldía de Coyoacán. Las personas desconocían el trabajo del mimo francés y empezaron a gritar “no se oye, payaso”, “sube el volumen”. Llegó a tal grado la inconformidad del público que empezaron a lanzar objetos hacia la palestra. De inmediato el personal de seguridad bajó a Marcel Marceau del templete (Micha, 2014). En casos como el anterior, la risa no parece tan agradable. Por muy espontánea que se la crea, la risa siempre oculta un prejuicio de asociación y hasta de complicidad con otros rientes efectivos o imaginarios (Bergson, 1985, p. 18).

También es pertinente recordar el papel desempeñado por las comedias cinematográficas transgresoras de la historia del cine e identificar las líneas de fuerza. El autor francés Yannick Mouren (2020)² ubica al cine bajo la aspiración de estar menos sujeto a la censura y manifiesta la esperanza de mantener a la comedia como un refugio para solventar los artilugios represores de la reconversión.

Por otra parte, al escuchar a alguien reír detrás nuestro al caminar en una calle, probablemente uno se imagine a esa persona al teléfono hablando con un amigo o pariente cercano, sonriendo y experimentando un sentimiento de cariño y ternura. En opinión de Katie Hunt (2021) “es 30 veces más probable que la risa se produzca en compañía de otros que cuando uno está solo. También es contagiosa. Es mucho más probable reírse si se oye reír a otra persona”. La risa nos une, nos hace más sociables, señala el fin del miedo o la preocupación. La risa es afirmación de la vida (Valerio, 2022). Tal vez el sonido de la risa provoque una sonrisa o incluso una estruendosa carcajada. La carcajada moviliza el diafragma, el principal músculo inspiratorio, permitiendo aumentar la capacidad pulmonar y mejorar la respiración. Con una carcajada se pueden llegar a contraer cientos de músculos, incluyendo los faciales, del tórax, del abdomen (Iguacel, 2022). Según la ciencia, ésta puede clasificarse en diferentes tipos, desde la genuina y espontánea (conocida también como sonrisa de *Duchenne*) hasta la simulada (fingida), estimulada (por ejemplo, mediante las cosquillas),

² En su libro condensa una cincuentena de títulos, todos accesibles, situados, en su mayor parte, entre 1920 y 1980.

inducida (por drogas) o incluso generada por alguna enfermedad; existe un gran variopinto de risas como lo afirma la socióloga francesa Flandrin.

Aquí cabe resaltar la importancia de los trabajos pioneros de Duchenne en 1862 así como el de Darwin en 1872 para inaugurar un campo bisoño en la investigación psicológica con respecto a las expresiones faciales. En ambos se encuentra un capítulo completo relacionado con la risa. Duchenne identificó los músculos involucrados en las distintas expresiones faciales, concretamente llamó al cigomático mayor y a la parte inferior del músculo orbicular de los párpados músculos de la alegría y de la benevolencia. Mediante la estimulación con electrodos, identificó la contracción muscular asociada con la sonrisa involuntaria o sonrisa verdadera. La razón fundamental para esta expresión facial se debe a la imposibilidad de las personas para contraer de forma voluntaria el músculo orbicular.

Por su parte, los estudios de Darwin, se centraron sobre la hipótesis de las expresiones faciales como un fenómeno innato. El razonamiento de Darwin se basaba en la expresión básica de las emociones a través de los gestos faciales; esto le permitió inferir la presencia de cierto parecido a pesar de desarrollarse en culturas muy diferentes. Darwin distingue la risa como respuesta refleja (por ejemplo, en las cosquillas) de la risa como respuesta emocional a una idea o hecho divertido. Señala la gran diferencia, en la frecuencia y espontaneidad, entre la risa infantil y la de los adultos, marcando ya la idea de un desarrollo evolutivo en la expresión de la alegría y sus posibles funciones según la edad.

La risa tiene la capacidad de superar e inhibir momentáneamente a otras emociones. Una emoción es un episodio en la vida de un individuo y tiene un principio y un fin. En opinión de Andrea Melamed (2016, p. 16) la “ciencia tradicional o estándar” concebía a la emoción como el resultado de una percepción y causa de la expresión física. De acuerdo con esto, la percepción de un objeto o evento despertaba un estado emocional que, a su vez, generaba una manifestación a través de cambios corporales. Además, una emoción con frecuencia se muestra de manera dinámica. Esta expresión dinámica se exterioriza con cambios en el cuerpo de las personas (Mulligan y Scherer, 2014, p. 346). Es decir, las emociones inhiben o facilitan la actuación de las personas. También es pertinente destacar que “las emociones positivas y negativas no son mutuamente excluyentes, sino que ambas coexisten en el mismo sujeto y se manifiestan de forma multidimensional, por lo que hay que considerar ambos tipos de emociones de forma independiente” (Mora y Quintana, 2010, p. 28).

Ekman (1997) desde una visión pormenorizada define a las expresiones faciales de las emociones como proveedoras de información sobre siete dominios emocionales. El primero se refiere a los antecedentes, es decir, a los eventos precursores de la emoción. El segundo se relaciona con los pensamientos, planes, expectativas y recuerdos de la persona. El tercero, con los estados físicos internos de quien muestra la emoción. El cuarto es una metáfora empleada para expresar la emoción. El quinto informa sobre las acciones del sujeto a continuación de la emoción. El sexto da cuenta de la respuesta de quien recibe o provoca la emoción. El séptimo da información semántica bajo la forma de una palabra.

Las emociones se expresan de manera primaria por los ojos y la boca. La manifestación unívoca de las emociones se debe al diseño de los músculos faciales (los músculos cigomático mayor y menor ubicados cerca de la boca) y la arquitectura vocal (Calvo y Beltrán, 2014, p. 237). El sistema emocional es controlado por circuitos cerebrales y mensajeros químicos especializados (neurotransmisores). El placer (dopamina), la tristeza y la depresión (serotonina y noradrenalina),

el miedo (serotonina y adrenalina), el enojo (dopamina, noradrenalina), la hostilidad (serotonina), la ansiedad (serotonina) son emociones involucradas en la vida cotidiana. Además, favorecen los procesos de aprendizaje heurístico a través de las experiencias, incrementando el acervo cultural y el carácter de cada persona. Para analizar estos temas, el artículo se divide en tres secciones: 1) La risa y el cerebro; 2) ¿por qué la risa contribuye al mejoramiento de la salud?; y 3) *Happiness*: la risa, el buen humor y la felicidad en las organizaciones.

1.- La Risa y el cerebro

De acuerdo con algunos estudios científicos cada hemisferio del cerebro se encuentra especializado en una modalidad distinta de pensamiento. Esto ha llevado al concepto del uso diferencial de los hemisferios y se ve reflejado en un "estilo cognitivo" individual particular (Muñoz *et al.*, 2012). En otros términos, la tendencia a usar enfoques verbales o analíticos generalmente se toma en una evidencia de un uso preponderante del hemisferio izquierdo. Pero si otras personas prefieren maneras globales o espaciales de tratar la información, esto hace suponer una preferencia por el empleo del hemisferio derecho.

La funcionalidad diferencial de los hemisferios cerebrales también tiene concordancia con otros estilos: un estilo holístico es equivalente al estilo cognitivo descrito como divergente, impulsivo y global, mientras el estilo serialista implica procesos convergentes, reflexivos y articulados. Por tanto, el estilo holístico puede depender de las funciones del hemisferio derecho: percepciones visuales, acústicas y cinestésicas, memorización pasiva, subconsciente o incidental y razonamiento holístico o espacial. De manera similar, el estilo serialista puede recurrir a especializaciones del hemisferio izquierdo: percepciones lingüísticas, simbólicas y semánticas, memorización intencional consciente, y razonamiento lógico, consecutivo o analítico (Entwistle, 1988).

Incluso a partir de esta diferenciación de los hemisferios se han definido dos estilos de personalidad. Por un lado, la de personas en las cuales predomina el hemisferio derecho no se sienten molestas con la presencia de los sonidos, es más, están a gusto en medio de todos esos elementos considerados generalmente como distractores, por ejemplo, los ruidos, las voces de otras personas, la comida y el movimiento. Éstas prefieren en general ambientes con escasa iluminación y aprenden mejor sobre todo con personas de su misma edad, en un contexto informal y con estímulos preferentemente táctiles, por encima de los auditivos o visuales. A menudo son poco constantes y afrontan los problemas de una manera global. Por otro lado, las personas en las cuales predomina el hemisferio izquierdo del cerebro tienen características opuestas: no les gusta ser molestadas, necesitan un ambiente de trabajo bien organizado y formal, y afrontan los problemas de un modo analítico (Serafini, 1994).

También existen varias vías del cerebro involucradas en la risa, cada una para diferentes componentes de esta. Por ejemplo, para facilitar una risa espontánea y desenfrenada, es necesario inhibir las regiones cerebrales habitualmente implicadas en la toma de decisiones y en el control de la conducta. Independientemente del estilo de cada persona en los procesos de comunicación la interacción y construcción de significados son dos procesos indisolubles (Rizo, 2011, p- 79). Desde un punto de vista anatómico, se ha considerado la corteza prefrontal (CPF) como la región cerebral de mayor importancia a la hora de delimitar las bases neurales subyacentes a este proceso. Estructuralmente, la CPF está compuesta por 3 subregiones cerebrales: la corteza orbitofrontal (COF), el córtex cingulado anterior (CCA) y la CPF dorsolateral (CPFDL); las tres trabajan en estrecha relación con otras regiones, como el tálamo, la amígdala y los ganglios basales, así garantizan un

adecuado proceso de toma de decisiones (Scott *et al.*, 2014, pp. 618-620; Broche-Pérez *et al.*, 2016, p. 320).

La risa depende también del circuito emocional encargado de conectar las áreas responsables de experimentar emociones con aquellas necesarias para expresar dichos desconciertos. En consecuencia, el estudio de la risa y del humor implica un enfoque basado en al menos en cuatro aspectos: 1) corporal, 2) emocional, 3) psicológico y 4) social.

Si bien la ciencia médica ha reunido un conocimiento detallado sobre las expresiones faciales, sobre la deglución, sobre los movimientos de la lengua y la garganta, se sabe poco acerca de cómo las emociones positivas se transforman en risa. Desgraciadamente la observación de estos fenómenos neurológicos se ha logrado mediante el examen de personas con alguna enfermedad relacionada con ellos.

Un síndrome especialmente bien documentado, descrito por primera vez por Charles Darwin, implica una inquietante exhibición de emoción descontrolada. Se caracteriza clínicamente por estallidos de risa y llanto frecuentes, involuntarios e incontrolables. La afección se conoce como síndrome de afecto pseudobulbar y puede expresarse en diferentes afecciones neurológicas.

De acuerdo con la clínica Mayo el grado de respuesta emocional causado por la labilidad emocional (cambios de humor descontrolados) de quienes padecen este síndrome suele ser sorprendente, con un llanto o una risa que pueden durar varios minutos. Por ejemplo, la persona puede reírse sin control en respuesta a un comentario medianamente gracioso o puede reír o llorar en situaciones que otros piensan que no son graciosas o tristes. Por lo general, estas respuestas emocionales representan un cambio en cuanto a la forma en que se podría haber respondido en un momento previo (Mayo Foundation for Medical Education and Research, 2022).

Brevemente, la afección se debe a una desconexión entre las “vías descendentes” frontales del tronco encefálico –encargadas de controlar los impulsos emocionales– y los circuitos y las vías que controlan la expresión facial y emocional. Algunos trastornos específicamente asociados con el síndrome son la lesión cerebral traumática, la enfermedad de Alzheimer, la enfermedad de Parkinson, la esclerosis múltiple y el ictus (interrupción del flujo sanguíneo hacia alguna área del cerebro conocidos también como eventos cerebro-vasculares).

De hecho, un estudio reciente concluía que un sentido del humor retorcido y la risa en momentos inadecuados puede ser uno de los primeros síntomas de demencia. El síndrome de afecto pseudobulbar es también uno de los efectos secundarios más comunes del ictus en referencia a los cambios emocionales. Y dada la elevada incidencia de ictus cada año (al menos en México se presentan 170 mil infartos cerebrales según cifras de la Secretaría de Salud en 2018), existe una alta probabilidad de incidencia de la afección entre la población en general.

Existen otras afecciones específicas asociadas con alguna conexión cerebral anómala. La gelotofobia (conocido también como el “síndrome de Pinocho”) es un miedo intenso a que las demás personas se rían de uno. La gelotofilia, por el contrario, es disfrutar cuando se ríen de uno. Y el catagelasticismo es una afección relacionada con la obtención de placer al reírse de otros (ver figura 1). También se sabe sobre los circuitos frontales del cerebro su participación en interpretar el significado literal del lenguaje en un contexto social y emocional. Esto puede ayudar a apreciar un humor sutil como el sarcasmo. Es interesante que a menudo esta capacidad se pierde tras una lesión de la parte frontal del cerebro o en afecciones asociadas con disfunción frontal, como el autismo.

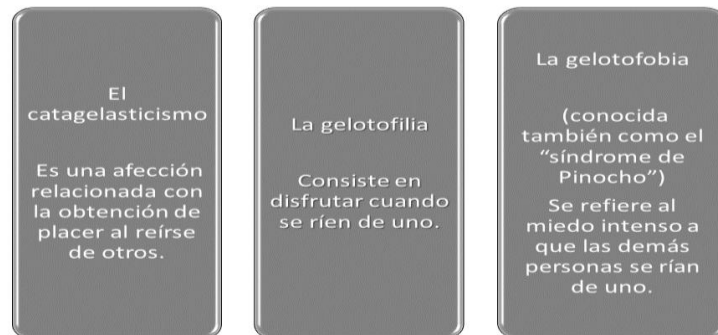


Figura 1. Enfermedades asociadas con la risa (Elaboración propia)

2. ¿Por qué la risa contribuye al mejoramiento de la salud?

La risa y el buen humor mejoran la función cardiovascular y fortalecen el sistema inmune y el endocrino. A pesar del lado oscuro (Barker, 2017; Breton, 2018) generado por las patologías asociadas con la risa, la risa también puede surgir a partir de situaciones basadas en la sátira, la cual es recogida por los caricaturistas en los semanarios y revistas del orbe (Willer y Guédron, 2021 muestran una parte del arte francés). Baste recordar la feroz crítica social de los tebeos que marcaron décadas en México como los Supersabios, los Supermachos, Caltzontzin inspector y la Familia Burrón. A pesar de todo lo negativo no se puede soslayar cómo la risa llega a provocar sentimientos de cariño y ternura.

De hecho nuestro cerebro se ve especialmente afectado por las señales de felicidad emocionalmente gratificantes y auténticas. Esto podría explicar por qué la risoterapia tiene efectos tan potentes, como el ejercicio muscular, la mejora de la respiración, la disminución del estrés y de la ansiedad, y la mejora del estado de ánimo y de la resistencia. Se ha demostrado con respecto al funcionamiento de la risoterapia su asimilación por el organismo como si fuesen antidepresivos orales, aumentando los niveles de serotonina en el cerebro, un neurotransmisor vital para los sentimientos de bienestar y calma. “En la actualidad, se tiene certeza científica acerca de la influencia del humor sobre la salud. De ello se ocupa una rama bastante nueva de la medicina llamada Psiconeuroinmunología, la cual abarca el estudio de la autorregulación psicofisiológica y de la manera en cómo influyen las emociones en el sistema inmunológico de las personas. Para el psiconeuroinmunólogo, lo importante es el estudio de los mecanismos de interacción y comunicación entre la mente y los sistemas nervioso, inmunológico y endocrino, responsables de mantener el organismo en equilibrio. Esta comunicación se desarrolla a través de procesos y sustancias químicas producidas por esos mismos sistemas, como las hormonas, los neurotransmisores y las citoquinas” (Candelaria y Barrio, 2008).

El humor positivo y “benévolo” –consistente en “reírse con” en lugar de “reírse de” otros– es especialmente gratificante. De hecho el cerebro procesa el reírse con a través de una mayor profundidad emocional y provoca una satisfacción superior a la generada por reírse de alguien. Por lo tanto, independientemente del estilo de humor, mientras no haya una enfermedad oculta, la risa probablemente es la mejor medicina, baste recordar la película *Patch Adams* (1998) protagonizada por Robin Williams y dirigida por Tom Shadyac en la que se muestra el uso de la risoterapia como terapia curativa.

La risa, como se mencionó en párrafos superiores, se presenta como un misterio ante la comprensión del ser humano. Es pertinente recordar que el cerebro carece de un centro del humor central. El fenómeno de la risa se activa en áreas del cerebro completamente diferentes tanto en el tronco cerebral como en las zonas más recientes de nuestro sistema nervioso. La risa no es tan solo un reflejo, sino un programa neuronal complejo. A pesar de todo, la risa es un factor determinante para comprender la humanidad y su evolución. La primera expresión facial que aparece en el ser humano es el llanto siendo la risa la segunda. “Los intentos por clasificar el llanto emocional (en opinión de Sierra y Mejía, 2007 recuperados *in extenso*) han sido múltiples. En la literatura psicológica se emplean diversos adjetivos para calificarlo: se habla de “llanto de” placer, gracia, éxtasis, revancha, escape, empatía, sufrimiento, rabia, etc. El problema de la clasificación del llanto es doble, ya que depende no sólo de la evaluación de quien lo produce, sino también de quien lo observa. De acuerdo con una tipología propuesta por Murube et al. (1999), el llanto emocional puede clasificarse en dos grandes grupos: el llanto de demanda de ayuda –tal como el que experimentamos en situaciones de miedo–, y el llanto de ofrecimiento de ayuda –que se produce frente al sufrimiento del otro–. Dicha clasificación se basó en una revisión crítica de las tipologías previas del llanto emocional, y en el análisis e interpretación de la motivación subyacente a 465 episodios de llanto experimentados por 166 sujetos. El análisis de dichos episodios llevó a Murube et al. (1999) a identificar rasgos comunes en las emociones y situaciones contextuales reportadas que giraron en torno a dos polos; se trató de una especie de **análisis factorial subjetivo**”-negritas nuestras.

Habitualmente la risa suele aparecer en el bebé durante el segundo mes de vida al mismo tiempo en que este toma conciencia del entorno y aprende a usar los brazos y las piernas. A esta temprana edad quedan bien definidos los dos estados emocionales más importantes: placer o alegría y dolor. La risa constituye una forma de comunicación innata heredada de los primates e íntimamente relacionada con el lenguaje (Albornoz, 2021). Mientras que la forma del llanto se irá redefiniendo conforme vaya creciendo el individuo, la risa que presenta un bebé de dos meses no difiere significativamente de la de un niño de ocho años; esto es: una vez que el individuo empieza a reír, siempre lo hace de la misma manera, pudiendo convertirse la risa en un elemento característico del individuo.

Hess *et al.* (citado por Mascaro, 2014, p. 27) afirman que la risa no es sólo la expresión que se mantiene más intacta desde la infancia a la edad madura, sino que, además, es la expresión más reconocida y apreciada en todas las sociedades humanas; y, por lo tanto, la que más puede trascender las barreras del lenguaje y la cultura.

Aproximaciones más recientes estudian la evolución de la risa en el tiempo. Ruch define el concepto de ataque de risa como aquel evento que incluye los aspectos respiratorios, vocales y faciales de los músculos y del esqueleto. Idealmente la risa puede ser dividida en un punto de inicio en el que se incluiría, por ejemplo, la parte facial antes de la vocal. En el caso de la risa explosiva sería muy corta: un punto de cima, en el que aparecen la vocalización o la exhalación forzada. En el caso de una risa continuada pueden verse interrumpidas por inhalaciones y un punto de compensación con una parte de post-vocalización continuada con una larga sonrisa con una tendencia a desaparecer paulatinamente. El período de vocalización está compuesto por los llamados ciclos de risa con la aparición de pulsos de risa con pausas intercaladas; aunque pueden aparecer risas de solo uno o dos pulsos, como la risa en la exclamación o como la risa sofocada. El máximo número de pulsos viene limitado por el volumen pulmonar, pudiendo llegar a nueve o doce (Ibid, pág. 7).

Por otra parte, Paul Ekman (1934, citado por Scott, 2013) –quien encabeza la lista de psicólogos modernos que han estudiado las expresiones faciales y es considerado uno de los cien psicólogos más relevantes del siglo XX– desde una perspectiva evolutiva afirma que las expresiones faciales de las emociones no son determinadas culturalmente, sino que son más bien universales y tienen, por consiguiente, un origen biológico, tal como planteaba la hipótesis de Charles Darwin. Ekman clasificó las expresiones humanas en lo que llamó seis expresiones universales que expresan la ira, la repugnancia, el miedo, la alegría, la tristeza y la sorpresa. Ekman y Friesen publicaron en 1978 lo que denominaron Sistema de Codificación de la Acción Facial (FACS) que constituye el sistema más comúnmente usado a la hora de clasificar la acción tanto voluntaria como involuntaria de los músculos faciales (Ekman y Friesen, 1979). Este sistema ha sido citado aproximadamente por un millar de artículos de investigación y existe un software comercial que se ofrece a los investigadores del tema, su última versión es del año 2002.

El FACS se ha usado como estándar para categorizar la expresión de las emociones y ha sido usado tanto por psicólogos como por animadores. Con FACS se puede codificar cualquier expresión facial, descomponiéndola previamente en sus Unidades de Acción (AU). Estas unidades de acción pueden usarse en campos tan diferentes como el reconocimiento de expresiones básicas o la programación de expresiones para agentes en entornos inteligentes. FACS define 32 AU a partir de la contracción o relajación de músculos. También define una serie de Descriptores de Acción que a diferencia de las AU no implican una acción muscular precisa y pueden describir, entre otros, algunos movimientos de la mandíbula, mejillas y labios.

Existen varios modelos implementados en aplicaciones gráficas que incluyen el sistema FACS para la generación de expresiones faciales como el CANDIDE, *Anathomy* o el más reciente FACel entre otros. Todos ellos permiten la generación de expresiones artificialmente mediante la activación de determinadas AU (Mascaro, 2014).

3. *Happiness*: la risa, el buen humor y la felicidad en las organizaciones

¿Cómo aparecieron los departamentos del *happiness* en la estructura organizacional? La preocupación de los encargados del funcionamiento de una organización de manera óptima tiene una larga historia. Desde la publicación en 1911 de los “Principios de la Administración científica” Frederick Winslow Taylor proponía su sistema de incentivos y de pagos a destajo a fin de obtener la “buena voluntad” de los obreros. Podría señalarse como el inicio de la instrumentación de mecanismos tendientes a elevar la productividad de los obreros y empleados dentro de las organizaciones.

En este camino también sobresalen los experimentos del sociólogo australiano George Elton Mayo auspiciados por la *Western Electric Company* cuyos hallazgos permitieron el empleo de los grupos informales y sobre todo descubrir la necesidad de los empleados de ser escuchados y de pertenecer a dichos grupos. Estas manifestaciones superaron a las obtenidas por variaciones en la iluminación y al otorgamiento de descansos como sistemas para elevar la productividad.

Al paso del tiempo la aplicación de estas herramientas se agotó y aparecieron las ideas de la escuela del comportamiento de Carnegie. Estas fueron impulsadas por el premio Nobel Herbert A. Simon, y sus colegas Richard M. Cyert y James G. March. La pregunta central por responder era ¿por qué la gente coopera al interior de una organización? La respuesta involucraba la satisfacción promedio de la organización. Cuando el empleado se ubicaba por encima de este umbral promedio de satisfacción, cooperaba. Adicionalmente propusieron un conjunto de medidas conocidas como

“pagos colaterales”, los cuales consistían en otorgar reconocimientos a los trabajadores. La propuesta involucraba una felicitación por el trabajo bien desempeñado (la cadena de hamburguesas *Mac Donald’s* lo adoptaría como su política del empleado del mes), desearle un cumpleaños feliz, otorgarle premios en especie a cambio de sus ideas innovadoras; en suma, acompañar al incentivo en numerario con algún elemento motivacional.

Las organizaciones y sus dirigentes nunca perdieron de vista la necesidad de sumar todos estos elementos a fin de incrementar de manera sinérgica la productividad de sus empleados. En el diseño de esta estrategia ayudó la llegada de la Teoría de la Contingencia y su conjunto de variables contextuales. El mecanismo facilitador para lograr sus objetivos se condensó en un concepto: clima organizacional. El clima organizacional fue un invento revolucionario. En un paquete se atacaban variables como iluminación, ambiente, decoración, plantas de ornato, se colocaron comedores, áreas para dispensar bebidas, se ubicaron máquinas expendedoras de golosinas, entre otras medidas tendientes a no dejar salir de las instalaciones a los empleados.

Las organizaciones colocaron al interior de sus instalaciones guarderías, tintorerías, gimnasios, estaciones para el abasto de combustibles, lavanderías, áreas de recreo, entre otras. Toda esta pléyade de “atenciones” que atrapaba a los empleados bajo el espejismo de reconocimiento y pertenencia por parte de la organización. Los empleados cayeron en el gambito sin darse cuenta que dejaban su vida al interior de la organización trabajando jornadas “invisibles” superiores a las 12 horas diarias sin ver a sus familiares. A este conjunto de ideas se sumó la idea de acondicionamiento personalizado de las oficinas y la posibilidad de llevar a la mascota al trabajo bajo la égida del concepto *pet friendly*.

Así se arriba al *happiness* como una forma evolucionada de mecanismos tendientes a elevar el rendimiento de los empleados. En opinión de Delfina Zagargazú (S.f.) (recuperada *in extenso*) “la felicidad se ha transformado de manera evidente en el principal ingrediente para captar nuevos talentos. Si las empresas del mundo quieren innovar quizás es el momento de comenzar a transitar por este camino hacia una mirada más holística del bienestar de las personas y descubrir la forma de crear su propio ADN de felicidad a fin de acelerar sus procesos creativos y de innovación”. En los párrafos siguientes se listan algunas empresas (las marcas registradas son propiedad de sus dueños originales) donde se presenta como filosofía principal al *happiness*.

- 1 – Zappos – Zappos es una empresa premiada por 6 años consecutivos dentro de las 100 mejores empresas para trabajar según la Revista *FORTUNE*. Los empleados se describen en su vida cotidiana como una familia y tiene sus 10 valores fundamentales manifestados en un manual compartido con el mundo y describe los secretos de su cultura y valor humano detrás de su marca.
- 2 – Patagonia – La empresa fundada por el norteamericano y CEO Yvon Chouinard integró desde el principio en su cultura una política de flexibilidad laboral basada en los intereses de sus empleados adictos a las actividades al aire libre y deportes extremos. Su programa “*Let our people go surfing*” permite a los empleados tomar horas libres durante el día laboral para hacer actividades que disfrutaban y les hacen bien.
- 3 – Google – Esta empresa se siente orgullosa de entender claramente las necesidades de sus empleados para ser felices y hace de eso su filosofía. Sus instalaciones incluyen gimnasios, comida saludable y espacios abiertos además incorpora en sus valores el concepto: “puedes ser serio sin vestir un traje”. Esta filosofía la manifiestan en el punto 9 de las “verdades en Google”.

- 4 – 72andSunny – La agencia de publicidad con oficinas en Nueva York, Amsterdam y Los Ángeles describe ser una agencia con valores de apertura, optimismo y colaboración en todo lo que hacen. Estos valores se reflejan claramente en sus actividades diarias. Desde el comienzo han incluido en su *staff* a una *life coach* o asesora de vida al servicio de todos los empleados para apoyarlos emocionalmente y ayudarlos a elevar su potencial a nivel personal y profesional. La agencia continúa innovando y recientemente inauguró una nueva división de negocios bajo el concepto “de hacerlo bien” (*do good*) bajo el servicio *Brand citizenship* y lo ofrece a su actual cartera de clientes entre los que se incluyen *Samsung*, *Starbucks*, *Adidas*, entre otros. Mediante el uso de esas estrategias de marca buscan formar “mejores ciudadanos”.
- 5 – Las Páez – Esta Empresa B en Argentina tiene en su equipo un Gerente de Felicidad y Cultura cuyo objetivo es armar una vida feliz. Esta empresa se propone ser la más amada del mundo. Para lograr este objetivo los empleados deben amar lo que hacen. El Gerente de Felicidad se ocupa de mimar a los empleados. Ellos deben pasarla bien, los escucha y sabe qué les está pasando en todo momento. Adicionalmente procura generar proyectos clave para que el clima de trabajo sea armonioso y los empleados estén motivados. “Uno se pasa el 70% de su vida en el trabajo, y si yo puedo lograr que ese 70% sea agradable, la calidad de vida de las personas mejora” explica Daniel Cerezo en su charla de *Human Camp* Córdoba (3vectores, 2015).
- 6 – Mercadona – La cadena de supermercados española aplica una política de gestión basada en el cuidado de su personal. Ofrece sueldos por encima de la media en el sector, además de aplicar políticas de conciliación familiar y promociones internas como elementos clave de su política de recursos humanos.
- 7 – The *Happy Startup School* – Este centro de formación para la creación y desarrollo de *startups* y apoyo a emprendedores focaliza su metodología en que los emprendedores integren la felicidad como factor clave en sus modelos de negocios. Para ello ha creado el *Happy Startup Canvas* en el que integra elementos puramente empresariales con otros más personales y emocionales. Su *e-book* gratuito da una guía para empezar un *happy startup* propio.

¿Qué se puede inferir de las ideas anteriores? Las organizaciones, y fundamentalmente las de corte empresarial, han reconocido el agotamiento de sus estrategias para elevar la productividad de sus empleados. Ahora, su cultura debe crear desde el diseño e instrumentación las condiciones necesarias y suficientes para motivar a través de la felicidad, las emociones, la risa y el buen humor. También deben admitir el peso sustantivo de la vida familiar en el desempeño de los empleados; incluso ahora los trabajadores se identifican al interior de la organización como integrantes de este núcleo social primigenio. Aunque algunos autores advierten de la ambivalencia subyacente en los grupos informales (Horak *et al.*, 2020).

La felicidad parece ser susceptible de someterse a un proceso de construcción. Todo este andamiaje debe reconocer las características de los jóvenes en edad laboral; hay que investigar su principal afición por viajar y vivir en el instante, en lo inmediato. La gran pregunta: ¿el *happiness* podrá retener a los nuevos talentos?, ¿cuál sería el paso siguiente para impulsar la productividad de los empleados?, ¿cómo integrar estos elementos con procesos de innovación abierta donde los encargados de desarrollar nuevos proyectos innovadores son ajenos a las organizaciones solicitantes de sus servicios profesionales?

Conclusiones

Por lo expuesto en este trabajo se puede concluir que la risa y el buen humor juegan un papel fundamental en el desarrollo de la humanidad. Ambos factores han encontrado acogida en las organizaciones actuales revistiendo su cultura con elementos potenciadores de la felicidad humana. La orientación de este conjunto de elementos organizacionales tiene una larga historia dentro de la teoría administrativa y organizacional, desde las propuestas de Frederick Winslow Taylor hasta la llegada del clima organizacional como un elemento central de las condiciones de trabajo. De esta forma, se forjan las condiciones para la inclusión de un departamento nuevo dentro de la estructura organizativa: *happiness*. Este último es el encargado de promover y mantener las condiciones para custodiar los procesos encaminados al logro de la felicidad organizacional.

Para concretar una cultura basada en la felicidad es necesario basarla en la risa³ y el buen humor, porque ambos factores detonan distintos procesos en el cuerpo humano. El mejoramiento involucra la inhibición de procesos para la toma de decisiones debido a la naturaleza mutuamente excluyente en la ostentación de dos emociones antípodas. También detonan el disparo de distintas emociones y los neurotransmisores detrás de ellas. Los ojos y la boca son los elementos iniciales para exhibir y expresar el evento emocional.

La risa y el buen humor impulsan mejoras en los sistemas respiratorio y cardiovascular. Al expandir la capacidad pulmonar, mejoran el estado de ánimo, ayudan a superar los problemas depresivos generados por distintos padecimientos y enfermedades. La risa y el buen humor han dado pie a distintas disciplinas como: la gelotología, la risoterapia, nuevas ramas de la inmunología y la neurología. En definitiva, la risa, así como sus mecanismos, siguen siendo un misterio ante la comprensión del ser humano.

Referencias bibliográficas

- Albornoz. (2021). "La risa y el sentido del humor: eso que ignoran los fanáticos", Secc. Bitácora, en <https://albornoz.mx/2021/06/risa/#:~:text=La%20risa%20se%20inicia%20hacia,recurso%20de%20socializaci%C3%B3n%20o%20adaptaci%C3%B3n>
- Andrès, B. y Yen-Mai, T. (dir.). (2021). *Etudes littéraires et Humour studies. Vers une humoristique francophone*. Presses Sorbonne nouvelle.
- Barker, L. (12 de mayo de 2017). La risa también tiene un lado oscuro", *El País*. https://elpais.com/elpais/2017/05/03/ciencia/1493806567_557649.html,
- Bergson, H. (1985). *La Risa*. (Trad. Amalia Aydée Raggio). Plaza y Janés. (Trabajo original publicado en 1900)
- Breton, D. L. (2018). *Rire. Une anthropologie du rieur*: Édition Métailié.
- Broche-Pérez, Y., Herrera, L. y Omar-Martínez, E. (2016). Bases neurales de la toma de decisiones. *Neurología*, Sociedad Española de Neurología, 31(5), 319-325.
- Calvo, M. G. y Beltrán, D. (2014). Brain lateralization of holistic versus analytic processing of emotional facial expressions. *NeuroImage*, 92, 237-247.
- Calvo, M. G. y Nummenmaa, L. (2015). Perceptual and affective mechanisms in facial expression recognition: An integrative review, *Cognition and Emotion*, 30 (6)1-26.

³ Herbert Spencer y Sigmund Freud sostienen que la risa libera la tensión o el sentimiento acumulado como parece suceder en los chistes agresivos o la risa nerviosa.

- Candelaria Brito, J. C., y Barrio Ríos, D. (2008). Efectos de la risa sobre variables fisiológicas. *Universidad Médica Pinareña*, 4(1). <https://www.redalyc.org/pdf/6382/638267076006.pdf>
- Darwin, Ch. (1852). *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*, Tr. Eusebio Heras, F. Sempere y C^a. Editores, T.I., España, Valencia en https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/118043/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ekman, P. y Oster, H. (1979). Expresiones faciales de la emoción, *Annual Review of Psychology*, (30), 527-554.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6 (3-4), 169-200.
- Ekman, Paul (1997). Should We Call it Expression or Communication? *Innovations in Social Science Research*, (10), 333-344.
- Fernández-Poncela, A.M. (2012). Riéndose aprende la gente: Humor, salud y enseñanza aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3 (8), 51-70.
- Flandrin, L, (2021). *Le rire. Enquête sur la plus socialisée de toutes nos émotions: La Découverte*.
- Hernández, M.R. (2000). La sonrisa y su patología. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, (3), 49-52.
- Horak, S, Afiouni, F. Bian, Y. Ledeneva, A. Muratbekova-Touron, M. y Fey, C. (2020). Informal Networks: dark sides, bright sides, and unexplored dimensions. *Management and Organization Review*, 16 (3), 511-542.
- Hunt, K. (1 de julio de 2021). La ciencia de la risa y por qué es buena para nosotros. CNN Español n <https://cnnespanol.cnn.com/2021/07/01/ciencia-risa-buena-nosotros-bienestar-trax/>
- Iguacel, M. (1 de abril de 2022). Por qué el humor (y las bromas) son buenos para la salud. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-60952951>
- Mascaro, Miquel (2014). Expresión de emociones de alegría para personajes virtuales mediante la risa y la sonrisa. [Tesis Doctoral, Universitat de les Illes Balears]. IBDigital. [http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/tesisUIB/index/assoc/Mascaro Oliver Miquel.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/tesisUIB/index/assoc/Mascaro.dir/Mascaro%20Oliver%20Miquel.pdf)
- Mayo Foundation for Medical Education and Research (2022). "Afección pseudobulbar" en <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/pseudobulbar-affect/symptoms-causes/syc-20353737#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20pseudobulbar%20es%20una,descontrolados%20y%20fuera%20de%20lugar>
- Melamed, A. F. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, (49), 13-38.
- Micha, A. [NMás] (17 de abril de 2014). *Andrés Bustamante con Adela Micha* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Khc0WYZVtbA>
- Mitsch, J. [DW Español] *La biología de la risa* | ZonaDocu. [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=O9QhY0ZPNos>
- Mora, R. y Quintana, I. (2010). Risa y terapias positivas: moderno enfoque y aplicaciones prácticas en medicina. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 3 (1), 27-34.

Mora, R. y Uball-López R. (2011). La risa: diferencias según el género, *Revista Clínica Española*, 211(7), 360-366.

Mouren, Y. (2020). *Prendre au sérieux la comédie*. CNRS éditions.

Mulligan, K. y Scherer, K. (2014). Toward a working definition of emotion. *Emotion Review*, 4 (4), 345-357.

Muñoz, J. Gutiérrez, P. y Serrano, R. (27-29 de junio de 2012). Los hemisferios cerebrales: dos estilos de pensar, dos modos de enseñar y aprender. Ponencia presentada en el V Congreso Mundial de Estilos de Aprendizaje.. Santander.

Pankseep, J. [Senso Centristo] (14 de agosto de 2014). Risas en las ratas [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=c4IsYvSSj5c>

Rizo, M. (2011). De personas, rituales y máscaras: Erving Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal. *QUÓRUM ACADÉMICO*, 8 (15), 78-94.

Scott, S. Lavan, N., Sinead, Ch. y McGettigan, C. (2014). The social life of laughter. *Trends in Cognitive Sciences*. 18 (12), 618-620.

Willer, Th. y Guédron, M. (2021). *Rire à pleines dents. Six siècles de satire graphique*. Strasbourg.

Scott, S. (27 de abril de 2013). Laughter – the ordinary and the extraordinary. The British Psychological Society. <https://www.bps.org.uk/psychologist/laughter-ordinary-and-extraordinary>

Scott, S. (16 de septiembre 2016). La verdadera razón por la que nos reímos. BBC News Mundo., <https://www.bbc.com/mundo/noticias-37350193>

Secretaría de Salud (29 de octubre de 2018) *En México se registran alrededor de 170 mil infartos cerebrales*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/salud/prensa/415-en-mexico-se-registran-alrededor-de-170-mil-infartos-cerebrales>

Sierra, O. y Mejía, B. (2007). *Función social de las lágrimas: una indagación empírica sobre los tipos de llanto emocional*. *PePsic: Periódicos de Psicología*, 6 (2). 295-308. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000200009&lng=pt&tlng=es

Tres vectores (2015). 7 Empresas que aplican la Felicidad para Innovar. <https://3vectores.com/7-empresas-que-aplican-la-felicidad-para-innovar/>

Valerio, C. (2022). Por qué nos reímos según la ciencia- BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-63242578>

Zargazazú, D. (S.f.). *7 Empresas que aplican la felicidad para innovar*. Innodrive. <https://innodrive.com/es/7-empresas-que-aplican-la-felicidad-para-innovar/>