



# REPORTE DE INVESTIGACIÓN

**“La risa y el humor en las organizaciones”**

Dr. César Medina Salgado

Proyecto Núm. 648 – “La Organización Posmoderna”

LGAC: Estudios Organizacionales

Octubre, 2023



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
Unidad Azcapotzalco

Ciudad de México, 23 de octubre del 2023.  
Departamento de Administración.

Presentación

Reporte de investigación

La risa y el humor en las organizaciones

**Dr. César Medina Salgado**

Profesor-Investigador del Departamento de Administración

El reporte, “La risa y el humor en las organizaciones” se integra de manera excepcional como avance de investigación en el marco del Proyecto de Investigación Independiente **La organización posmoderna** suscrito por el Dr. Medina; proyecto con número 648, aprobado el 21 de octubre de 1996 por el Consejo Académico en su sesión 117 y actualizado el siete de junio de 2021 en la sesión 576 por el mismo Órgano Colegiado; el estudio de la organización posmoderna, sin duda, es una línea de generación y aplicación del conocimiento permanente, de ello, la pertinencia y celebración de que existan investigaciones continuas en las que ahora particularmente el Dr. Medina ilustra teórica y metodológicamente en un formato didáctico, heurístico e interdisciplinar el estudio y análisis de la risa y el humor en las organizaciones. El Dr. Medina, presenta un trabajo desagregado y ordenado que desde las aristas del estudio de lo biológico y lo social concluye en una llegada triunfal al análisis del fenómeno del *happiness* orientado al desarrollo del bienestar bajo el enfoque del capital humano.

El Dr. Medina especialista en el ámbito de la generación *millennials*, instruye y ejemplifica atractivamente en siete casos, como se aplica la filosofía *happiness*, y nos invita a realizar inferencias alrededor de las estrategias de impulso a la productividad basadas dicha filosofía en estudio y, también, a enfocar la mirada para reconocerla como un mecanismo de retención laboral dada la naturaleza generacional ya mencionada.

Finalmente, cabe señalar que el proyecto de investigación mencionado con anterioridad presenta actualmente un 70% de avance.

Dr. Alfredo Garibay Suárez

Jefe del Departamento de Administración

## La risa y el humor en las organizaciones

### Resumen

En el presente trabajo se analiza el papel de la risa y el humor así como sus impactos organizacionales. En tiempos recientes 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 de ambos elementos. La retención del talento ahora hace necesario el establecimiento de condiciones organizacionales para el desarrollo de actividades laborales en un ambiente imbuido predominantemente en la felicidad. En este correlato el cerebro y las hormonas juegan un papel fundamental en la detonación de emociones. Por su importancia los corporativos mundiales se vieron obligados a la creación de espacios particulares en la organización formal para el desarrollo de estas actividades basadas en la risa y el humor. Así nacieron los departamentos de *happiness* y con ellos la llegada de los gerentes de felicidad -*Chief Happiness Officer*. Éstos buscan fomentar un ambiente de bienestar para el desarrollo del capital humano. La investigación pretende establecer los andamiajes teóricos para el estudio de estos fenómenos organizacionales.

Palabras clave: emociones, felicidad, humor, risa.

### Abstract

In the present paper, the role of laughter and humor as well as their organizational impacts are analyzed. In recent times, the 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 diy work on both elements. The retention of talent now makes it necessary to establish organizational conditions for the development of work activities in an environment predominantly imbued with happiness. In this correlation, the brain and hormones play a fundamental role in triggering emotions. Due to its importance, global corporations were forced to create particular spaces in the formal organization for the development of these activities based on laughter and humor. This is how the happiness departments were born and with them the arrival of happiness managers -*Chief Happiness Officer*. These seek to foster a well-being environment for the development of human capital. The research aims to establish the theoretical scaffolding for the study of these organizational phenomena.

Keywords: emotions, happiness, humor, laughter.

## 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.*

*Darwin, Charles (1872: 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.*

*Bergson, Henri (1985: 17)*

## Presentación

El presente Reporte de investigación corresponde a otro avance del proyecto “La organización Posmoderna” realizado por el profesor César Medina Salgado en el Departamento de Administración de la UAM-Azcapotzalco. El mismo fue aprobado en el Consejo Divisional el 21 de octubre de 1996 en su sesión 117 asignándole el número 648. Dicho proyecto presenta un 70% de avance y aborda distintas aristas del fenómeno englobado en la organización posmoderna.

¿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 estas 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 y el humor son estudiados por la gelotología y cumplen desde hace mucho tiempo una serie de funciones filogenéticas como: la vital, la adaptativa social, la emocional y la cognitiva, entre otras. El humor como campo de investigación se explora principalmente en el idioma inglés. Pero es importante reconocer como el estudio de la risa por mucho tiempo fue visto peyorativamente como una pseudociencia.

Las disciplinas más representadas en los “estudios del humor(u)r” son la psicología, la lingüística, la sociología y la comunicación (Andrès y Tran-Gervat, 2021).

Aunque la base neurológica exacta de la risa aún no se conoce del todo, y los hallazgos contemporáneos fundamentalmente proceden del análisis cuidadoso de los casos manifestados por personas enfermas o con algún trastorno mental. Para el neurólogo conductista y profesor de psicología norteamericano (fallecido en el 2019) Robert Provine quien desde hace años ha estado investigando casi de manera exclusiva la naturaleza de la risa. En su último trabajo denominado “*Comportamientos extraños. Bostezos, risas, hipo y todo lo demás*” publicado en 2014 por *Harvard University Press* y en 2016 en Rumano por el grupo editorial ALL. En este trabajo demuestra cómo estamos programados 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) (ver Pankseep, 2014; Scott, 2016).

La risa se puede ubicar como una actividad comunal, una especie de catarsis<sup>1</sup> fomentada para promover la creación de vínculos, difuminar posibles conflictos (la risa casi siempre desbarata cualquier tensión), alivia 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 (la risa en solitario podría tener connotaciones funestas). “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” (Bergson, 1985: 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: 18).

También es pertinente recordar el papel desempeñado por las comedias cinematográficas transgresoras de la historia del cine e identificar las líneas de fuerza. Como subraya en su libro de bolsillo el autor francés Yannick Mouren (2020) donde condensa una cincuentena de títulos, todos accesibles, situados, en su mayor parte, entre 1920 y 1980, ubicando al cine bajo la aspiración de estar menos sujeto a la censura, y con la esperanza de mantener a la comedia como un refugio para solventar los artilugios represores de la reconvención.

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), inducida (por drogas) o incluso generada por alguna

enfermedad (existe un variopinto de risas como lo afirma la socióloga francesa; Flandrin, 2021).

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. 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: 346). Es decir, las emociones inhiben o facilitan la actuación de las personas. Para Ekman (1997) las expresiones faciales de las emociones proveen información sobre siete dominios de las emociones bien diferenciados. El primero tiene que ver con los antecedentes, es decir, con los eventos que generaron la emoción. El segundo 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 que define la expresión de la emoción. El quinto informa sobre lo que el sujeto de la emoción está dispuesto a hacer a continuación. El sexto da cuenta de lo que el sujeto de la emoción quiere que haga quien percibe la expresión de la misma. El séptimo da información semántica bajo la forma de una palabra de emoción. Cabe destacar la independencia de las emociones, es decir, no se puede sollozar en silencio de modo desconsolado o estallar de ira y reír al mismo tiempo. Ambas emociones son mutuamente excluyentes y se expresan de manera primaria por los ojos y la boca (Calvo y Beltrán, 2014: 237). 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. 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

El cerebro de acuerdo con algunos estudios científicos cada hemisferio se encuentra especializado en una modalidad distinta de pensamiento. Esto ha llevado al concepto de uso diferencial de los hemisferios y se ve reflejado en un "estilo cognitivo" individual particular (Muñoz y otros, 2012). En otros términos, una 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: Las 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. Estas personas 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. 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: 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 (CPF DL), 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 y otros, 2014: 618-620; Broche-Pérez y otros, 2016: 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 se puede reír 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, 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.

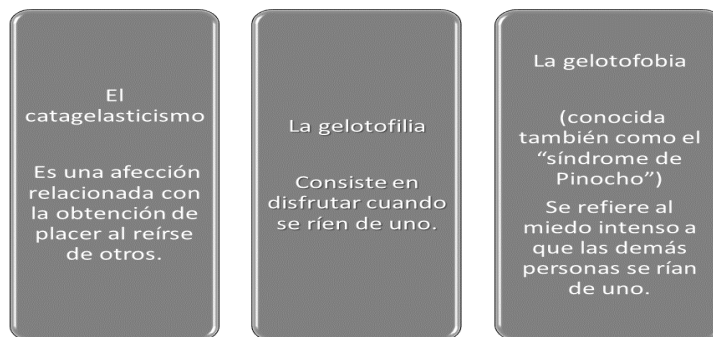


Figura 1. Enfermedades asociadas con la risa. (Elaboración propia).

## 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 hebdomadarios 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 antidepressivos 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. Donde se muestra el uso de la risoterapia como terapia curativa).

Es pertinente recordar, 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. La risa como se mencionó en párrafos superiores se presenta como un misterio ante la comprensión del ser humano. A pesar de todo la risa es un factor determinante para comprender a la humanidad y su evolución.

Por otra parte, 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: así, 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. Quedando a esta temprana edad, bien definidos ya, 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 se presenta un bebé de dos meses no difiere significativamente de la de un niño de ocho años. Esto es: una vez, 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: 27) afirman la risa no sólo es 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, incluyendo los aspectos respiratorios, vocales y faciales de los músculos y del esqueleto. Idealmente la risa puede ser dividida en un punto de inicio donde 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 donde 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 pulso viene limitado por el volumen pulmonar, pudiendo llegar a nueve o doce (Ibid, pág. 7).

Por otra parte, Paul Ekman (Chicago DC 1934 citado por Scott, 2013) 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. El trabajo de Ekman se fundamenta en una perspectiva evolutiva según la cual 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 llamo seis expresiones universales que expresan la ira, la repugnancia, el miedo, la alegría, la tristeza y la sorpresa. Ekman y Friesen publicaron 1978 lo que denominaron Sistema de Codificación de la Acción Facial (FACS), y 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, siendo su última versión 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 como la programación de expresiones para agentes en entornos inteligentes. FACS define 32 AU como 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. Entre otros describen 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” por Frederick Winslow Taylor donde proponía su sistema de incentivos y de pagos a destajo. A fin de obtener la “buena voluntad” de los obreros. Podría señalarse 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 agotaron y aparecieron las ideas de la escuela del comportamiento de Carnegie. Estas ideas fueron impulsadas por el premio nobel Herbert Simon, y sus colegas Cyert y 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: él 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” 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 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 disfrutan 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”. Filosofía que 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

donde se incluyen *Samsung, Starbucks, Adidas*, etc. 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*.
- 6 – Mercadona – La cadena de supermercados española aplica una política de gestión basada en el cuidado de su personal. Mercadona 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*, donde 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 (desde el diseño e instrumentación) crear 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 los trabajadores ahora se identifican al interior de la organización como integrantes de este núcleo social primigenio (aunque algunos autores advierten de la ambivalencia -aspectos positivos y negativos- subyacente en los grupos informales -Horak y otros, 2020). En suma, 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. Investigar su principal afición por viajar y vivir en el instante, es decir, siempre viven 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 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 tienen 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 denominado como: *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 risa 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 suma, la risa y el buen humor así como sus mecanismos siguen siendo un misterio ante la comprensión del ser humano.

## Referencias

Andrès, Bernard y Yen-Maï, Tran-Gervat (dir.), (2021). *Etudes littéraires et Humour studies. Vers une humoristique francophone*. Paris, Presses Sorbonne nouvelle.

Bergson, Henri. (1985). *La Risa, Le rire*, Tr. Amalia Aydée Raggio. Plaza y Janés, España.

Breton, David Le (2018). *Rire. Une anthropologie du rieur*. Paris, édition Métailié.

Broche-Pérez, y, Herrera, L. F., & Omar-Martínez, E. (2016). "Bases neurales de la toma de decisiones", *Neurología*, Sociedad Española de Neurología, Vol. 31, No. 5, 319-325.

Calvo, Manuel y Beltrán, David (2014). "Brain lateralization of holistic versus analytic processing of emotional facial expressions". *NeuroImage*, Vol. 92, 2 de febrero, 237–247.

Calvo, Manuel y Nummenmaa, Lauri (2015), "Perceptual and affective mechanisms in facial expression recognition: An integrative review", *Cognition and Emotion*, 25 de julio, 1-26.

Ekman, Paul y Oster, Harrieh (1979), "Expresiones faciales de la emoción", *Annual Review of Psychology*, No. 30, 527-554.

Ekman, Paul (1992). "An argument for basic emotions". *Cognition and Emotion*, Vol. 6, No.3-4, 169–200.

Ekman, Paul (1997), "Should We Call it Expression or Communication?", *Innovations in Social Science Research*, No. 10, 333-344.

Flandrin, Laure (2021). *Le rire. Enquête sur la plus socialisée de toutes nos émotions*. Paris, La Découverte.

Hernández, María del Rosario (2000). "La sonrisa y su patología". *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, No.3, 49-52.

Horak, Sven, Afiouni, Fida, Bian, Yanjie, Ledeneva, Alena, Muratbekova-Touron, Maral y Fey, Carl (2020), "Informal Networks: dark sides, bright sides, and unexplored dimensions", *Management and Organization Review*, Vol.16, No.3, Julio, 511–542.

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

Mulligan, Kevin y Scherer, Klaus (2014), "Toward a working definition of emotion", *Emotion Review*, Vol. 4, No. 4, 345-357.

Rizo, Marta (2011), "De personas, rituales y máscaras. Erving Goffman y sus aportes a la comunicación interpersonal", *QUÓRUM ACADÉMICO*, Vol. 8, No.15, enero-junio, 78 – 94.

Scott, Sophie; Lavan, Nadine; Sinead, Chen y McGettigan, Carolyn (2014), "The social life of laughter" Secc. Forum, *Trends in Cognitive Sciences*, December, Vol. 18, No. 12, 618-620.

Willer, Thérèse y Martial Guéron (2021). *Rire à pleines dents. Six siècles de satire graphique*. Strasbourg, éditions des Musées de Strasbourg (recopilación de caricaturas expuestas en el museo de Estrasburgo ambos autores participaron en como curadores de dichas exposiciones).

Referencias electrónicas

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,curso%20de%20socializaci%C3%B3n%20o%20adaptaci%C3%B3n>. Visitado el 11 de febrero de 2023.

Barker, Lynn (2017). “La risa también tiene un lado oscuro”, *El País*, 12 de mayo en [https://elpais.com/elpais/2017/05/03/ciencia/1493806567\\_557649.html](https://elpais.com/elpais/2017/05/03/ciencia/1493806567_557649.html), visitado el 05 de mayo 2022.

Candelaria Brito, Julio C. y Barrio Ríos, Dahomey (2008). “Efectos de la risa sobre variables fisiológicas” *Universidad Médica Pinareña*, Vol. 4, No. 1, enero-junio, Facultad de Ciencias Médicas de Pinar del Río Dr. Ernesto Ché Guevara de la Serna Pinar del Río, Cuba en <https://www.redalyc.org/pdf/6382/638267076006.pdf> visitado el 20 de diciembre 2022.

Darwin, Charles (1852). *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*, Tr. Eusebio Heras, F. Sempere y C<sup>a</sup>. Editores, T.I., España, Valencia en [https://idus.us.es/bitstream/handle/file\\_1](https://idus.us.es/bitstream/handle/file_1), visitado el 5 de mayo del 2022.

Hunt, Katie (2021) “La ciencia de la risa y por qué es buena para nosotros”, publicado el 01 de julio, en <https://cnnespanol.cnn.com/2021/07/01/ciencia-risa-buena-nosotros-bienestar-trax/> visitado el 4 de febrero de 2023.

Iguacel, Maria (2022), “Por qué el humor (y las bromas) son buenos para la salud” en <https://www.bbc.com/mundo/noticias-60952951> publicado 1 de abril, visitado el 28 de diciembre de 2022.

Mascaro, Miquel (2014). “Expresión de emociones de alegría para personajes virtuales mediante la risa y la sonrisa”, Tesis Doctoral, *Universitat de les Illes Balears*, Departament de Ciències Matemàtiques i Informàtica en [http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/tesisUIB/index/assoc/Mascaro .dir/Mascaro Oliver Miquel.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/tesisUIB/index/assoc/Mascaro.dir/Mascaro%20Oliver%20Miquel.pdf), visitado el 5 de mayo del 2022.

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,descotrolados%20y%20fuera%20de%20lugar> visitado el 2 de mayo de 2022.

Micha, Adela (2014). Entrevista con Andrés Bustamante publicado el 17 de abril N+, en <https://www.youtube.com/watch?v=Khc0WYZVtbA>, visitado el 6 de mayo de 2022.

Mitsch, Jacques. *La Biología de la Risa*, en <https://www.youtube.com/watch?v=O9QhY0ZPNos>, visitado el 05 de mayo 2022.

Muñoz, Juan, Gutiérrez, Pilar y Serrano, Rocio (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]. Estilos de aprendizaje. Investigaciones y experiencias. Santander, 27, 28 y 29 de junio.

Pankseep, Jack (2014), “Risas en las ratas” video publicado el 14 de agosto en <https://www.youtube.com/watch?v=c4lsYvSSj5c> visitado el 6 de mayo de 2022.

Scott, Sophie (2013), “Laughter – the ordinary and the extraordinary”, The British Psychological Society, entrevista publicada el 27 de abril, en <https://www.bps.org.uk/psychologist/laughter-ordinary-and-extraordinary> visitado el 4 de febrero de 2023.

Scott, Sophie (2016), “La verdadera razón por la que nos reímos”, en <https://www.bbc.com/mundo/noticias-37350193> publicado 16 septiembre, visitado el 28 de diciembre de 2022.

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

Sierra, Oscar y Mejía, Beatriz (2007), “Función social de las lágrimas: una indagación empírica sobre los tipos de llanto emocional” *Universitas Psychologica*, Vol. 6, No. 2, 295-308., en [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672007000200009&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000200009&lng=pt&tlng=es), visitado el 13 de febrero de 2023

Valerio, Carlo (2022) “Por qué nos reímos según la ciencia”, Secc. *The conversation*, en <https://www.bbc.com/mundo/noticias-63242578> visitado el 9 de febrero del 2023.

Zargazazú, Delfina (S.f.) “7 Empresas que aplican la felicidad para innovar” en <https://innodrivn.com/es/7-empresas-que-aplican-la-felicidad-para-innovar/> visitado el 30 de enero del 2023.

---

<sup>1</sup> 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.