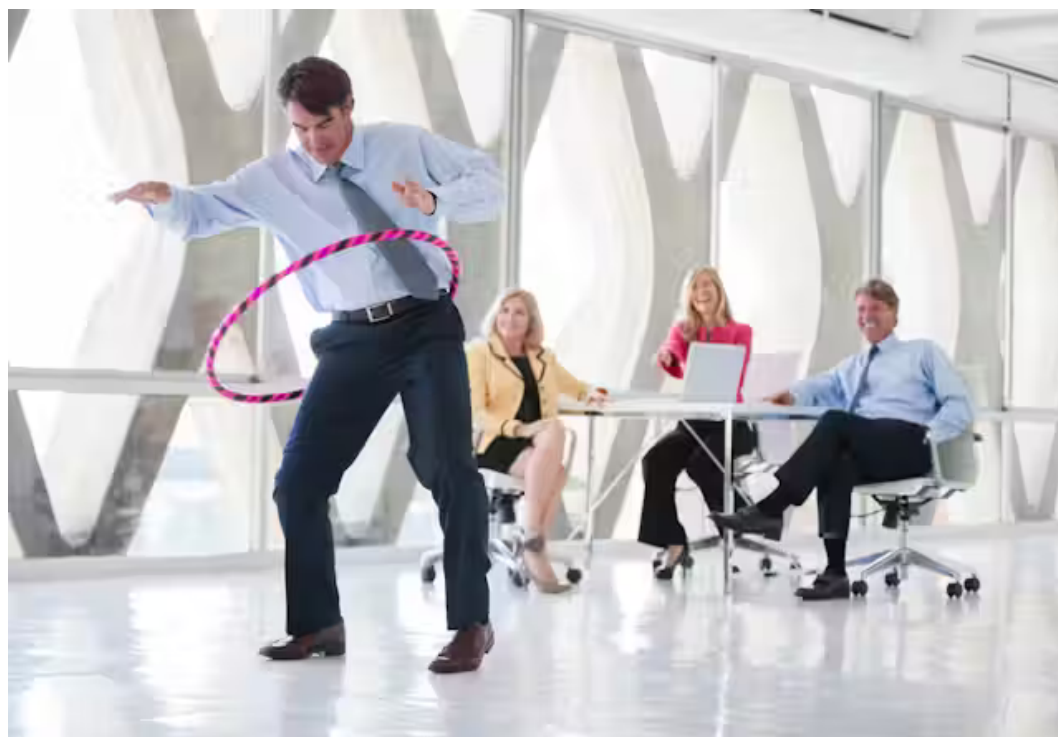


# THE CONVERSATION

Academic rigour, journalistic flair



Deborah Kolb/Shutterstock

## La risa puede ser rentable

Published: September 12, 2023 7.21pm BST

### Jorge Fleta-Asín

Profesor Titular de Organización de Empresas, Universidad de Zaragoza

### Fernando Muñoz Sánchez

Profesor Titular de Universidad en el Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Zaragoza, Universidad de Zaragoza

### Jesús Fleta Zaragozano

Catedrático de Medicina. Pediatra, Universidad de Zaragoza

La risa es una respuesta fisiológica a las sensaciones de alegría, humor o diversión. Su aparición involucra una serie de contracciones musculares, expresiones faciales y emisiones de sonidos característicos.

Se sabe que los comportamientos asimilables a la risa no son exclusivos del ser humano: también se observan en otros seres vivos como las ratas o los chimpancés. Y aunque aún no se sabe exactamente cómo funciona la risa, se cree que involucra a una combinación de diferentes partes del cerebro.

### ¿Reír tiene efectos en la salud?

Desde la década de 1980 se vienen realizando estudios que han revelado los efectos positivos de la risa para la salud:

- Reduce los indicadores de estrés, mejorando el patrón de actividad de hormonas como el cortisol.
- Aumenta la producción de anticuerpos y fortalece el sistema inmunológico.
- Mejora el estado de ánimo y regula la presión sanguínea.
- Libera el temor y la angustia, ayuda a controlar la ira y promueve un cambio positivo en la actitud mental.
- Aumenta el ritmo cardíaco y el pulso, ayudando a mantener la elasticidad de las arterias.
- Ayuda a reducir el nivel de colesterol y glucosa en la sangre de manera similar a como lo hace practicar ejercicio aeróbico.



La risa aumenta la producción de anticuerpos y fortalece el sistema inmunológico. Jamie Brown/Unsplash

Por si fuera poco, se ha encontrado relación entre la risa y el apetito: lo aumenta de manera parecida a realizar ejercicio moderado.

## **Las categorías de la risa**

Se han establecido cinco categorías principales de risa:

Por un lado está la risa espontánea, desencadenada por una emoción positiva y sin relación con el libre albedrío. Si la desencadena uno mismo a voluntad hablamos de risa simulada, y si la provoca el contacto físico (cosquillas) se denomina risa estimulada. Cuando tiene su origen en consumo de drogas como el óxido nitroso es una risa inducida, y si la provoca un daño neuronal (afectación pseudobulbar) es ya risa patológica.

La risa espontánea es una señal de que estamos bien y eso también aplica a las organizaciones y sus diferentes áreas.

## **Liderazgo, trabajo en equipo y risa**

La función directiva, el cerebro de las compañías, puede beneficiarse de la risa y el humor para ejercer un liderazgo eficaz.

Las investigaciones al respecto sugieren que el humor en las organizaciones ayuda a establecer canales de comunicación alternativos que mejoran los flujos de información. Así, crean una comunicación más cercana entre los líderes y el resto de los miembros de la empresa.

Los líderes colaborativos se ríen con sus equipos y muestran cercanía y empatía, lo que ayuda a crear un ambiente positivo. Esto puede hacer que los empleados se sientan valorados y motivados, y les impulse a dar lo mejor de sí.

## **Áreas empresariales y buen humor**

El área financiera (el “aparato circulatorio” de la empresa), que tiene a su cargo la gestión de los flujos de dinero, puede valerse de la risa y el humor para proyectar en los mercados una imagen positiva de la compañía, mejorando así su estructura económico-financiera.

Desde el punto de vista de la financiación, incorporar humor en las presentaciones empresariales, en combinación con argumentos sólidos, podría incrementar las posibilidades de captar fondos.

Desde el punto de vista de la inversión, los agentes que obtienen mejores resultados se caracterizan por mantener un sentido del humor estable, que les ayuda a evitar caer en sesgos cognitivos, conductuales o emocionales que interfieren en su toma de decisiones.

Las risas intensas, como reacción a los comentarios de los directivos durante las presentaciones públicas de los resultados de la compañía, pueden constituir un indicador adelantado sobre una buena actuación futura de la empresa. Incluso en el caso de discutir resultados negativos, el humor puede moderar la reacción desfavorable del mercado.

## **Vender buen humor**

La función comercial o de márketing, el rostro comercial de la compañía de cara al exterior, también puede usar el humor y la risa para desarrollar sus tareas. Hay estudios que muestran cómo la presencia de agentes comerciales con buen sentido del humor mejora la percepción de los clientes, su confianza, su satisfacción, su intención de compra y la promoción mediante el “boca a boca”.

El uso de publicidad que hace reír al consumidor es un recurso utilizado con frecuencia por las compañías para llamar la atención sobre sus productos.

El humor puede, incluso, facilitar la gestión exitosa de las quejas de clientes insatisfechos, incrementando las posibilidades de mantener su fidelidad tras una mala experiencia.

Se ha observado que, cuando una compañía reacciona con humor a una reseña negativa en internet, consigue compensar el daño causado a su imagen y mejorar la intención de compra.

Recientemente se ha estudiado cómo el uso de emojis graciosos por parte de *chatbots* mejora la respuesta de los clientes en los procesos de reclamación por fallos en los servicios.

## **Las risas espontáneas generan buen clima**

Si atendemos al “alma” de cualquier organización, las personas que la conforman, la risa contribuye a generar dinámicas positivas entre ellas. Seguro que somos capaces de acordarnos de alguien que ríe de manera habitual en nuestro entorno laboral.

Cuando las personas se ríen juntas, se sienten más cercanas y conectadas.

La risa puede romper barreras y generar confianza y apertura, lo que facilita la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. En pocas palabras, compartir momentos de humor mejora nuestras relaciones con los compañeros, ayudando a crear un mejor ambiente de trabajo, lo que aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Por tanto, no es de extrañar la popularidad de los talleres de risoterapia en las organizaciones para mejorar el clima laboral.

Así que ya lo sabe, la risa es una inversión que merece la pena. ¡Riámonos más!