

EL ODONTÓLOGO

PUBLICACIÓN CIENTÍFICA OFICIAL DE LA ASOCIACIÓN ODONTOLÓGICA PANAMEÑA



Maricarmen Coromoto Soto-Ortigoza

<https://orcid.org/0000-0003-2693-383X>

CEO MeTIs SEPanamá

Vicerrectora de Investigación Ucaribe Panamá.

NEURO FELICIDAD: MODELO CON IA

PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO

*Neuro happiness: ai model
— for optimizing dental services—*

Maricarmen Coromoto Soto-Ortigoza

Resumen

La Neurofelicidad, un enfoque novedoso que combina neurociencia e inteligencia artificial IA, emergiendo como una estrategia pionera para el ámbito laboral y optimizar la experiencia del paciente en el ámbito odontológico. El objetivo explorar las respuestas emocionales de los pacientes, reducir el estrés y aumentar la satisfacción durante las visitas al dentista. La investigación se basó en una metodología mixta que integra métodos cualitativos y cuantitativos para desarrollar una comprensión más profunda del comportamiento emocional del paciente. Desde el enfoque cuantitativo, se emplean técnicas de aprendizaje automático y análisis de datos masivos (big data) para identificar patrones emocionales y conductuales. Estos datos, recolectados a través de sensores biométricos y cuestionarios psicológicos, permiten personalizar la atención según las necesidades emocionales de cada paciente. Por otro lado, el enfoque cualitativo se centra en entrevistas en profundidad y grupos focales para explorar las experiencias subjetivas de colaboradores y pacientes, en cuanto a su percepción de la atención recibida. Entre los resultados y hallazgos relevantes se puede exponer que la integración de estos métodos permite a los odontólogos adaptar sus técnicas de comunicación y tratamiento, creando un ambiente más acogedor, cálido y menos intimidante. Se concluye que al mejorar la relación paciente-profesional y reducir la percepción del dolor y la ansiedad, la Neurofelicidad no solo incrementa la satisfacción del paciente, sino que también promueve resultados clínicos más eficaces, subrayando la importancia de considerar tanto los aspectos técnicos como los emocionales en la práctica odontológica.

Palabras clave: *Neuro felicidad, odontología, pacientes, organizaciones.*

Abstract

Neuro happiness, an approach innovative that combines neuroscience and artificial intelligence (AI), is emerging as a pioneering strategy in the workplace and to optimize the patient experience in the dental field. The objective is to explore patients' emotional responses, reduce stress, and increase satisfaction during dental visits. The research was based on a mixed-methods methodology that integrates qualitative and quantitative methods to develop a deeper understanding of patients' emotional behavior. From the quantitative approach, machine learning techniques and big data analysis are employed to identify emotional and behavioral patterns. This data, collected through biometric sensors and psychological questionnaires, allows for personalized care based on the emotional needs of each patient. On the other hand, the qualitative approach focuses on in-depth interviews and focus groups to explore the subjective experiences of collaborators and patients regarding their perception of the care received. Among the relevant findings, it can be noted that the integration of these methods allows dentists to adapt their communication and treatment techniques, creating a warmer, more welcoming, and less intimidating environment. It is concluded that by improving the patient-professional relationship and reducing the perception of pain and anxiety, Neuro happiness not only increases patient satisfaction but also promotes more effective clinical outcomes, underscoring the importance of considering both technical and emotional aspects in dental practice.

Keywords: *Neuro happiness, dentistry, patients, organizations.*

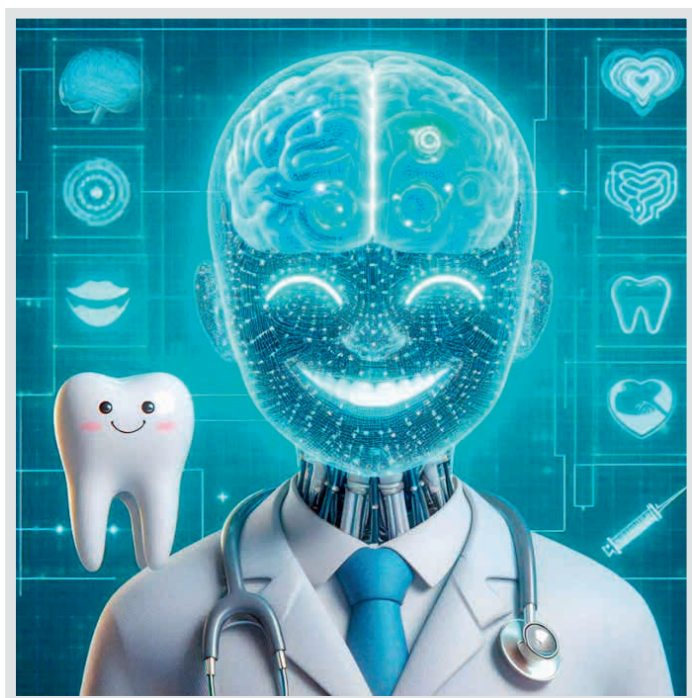
Resumo

A Neuro felicidade, uma abordagem inovadora que combina neurociência e inteligência artificial (IA), emerge como uma estratégia pioneira para o ambiente de trabalho e para otimizar a experiência do paciente no campo da odontologia. O objetivo é explorar as respostas emocionais dos pacientes, reduzir o estresse e aumentar a satisfação durante as visitas ao dentista. A pesquisa baseou-se em uma metodologia mista que integra métodos qualitativos e quantitativos para desenvolver uma compreensão mais profunda do comportamento emocional dos pacientes. A partir da abordagem quantitativa, são empregadas técnicas de aprendizado de máquina e análise de dados em grande escala (big data) para identificar padrões emocionais e comportamentais. Esses dados, coletados através de sensores

biométricos e questionários psicológicos, permitem personalizar o atendimento conforme as necessidades emocionais de cada paciente. Por outro lado, a abordagem qualitativa foca em entrevistas em profundidade e grupos focais para explorar as experiências subjetivas de colaboradores e pacientes quanto à percepção do atendimento recebido. Entre os resultados e achados relevantes, destaca-se que a integração desses métodos permite aos dentistas adaptar suas técnicas de comunicação e tratamento, criando um ambiente mais acolhedor, caloroso e menos intimidador. Conclui-se que, ao melhorar a relação paciente-profissional e reduzir a percepção de dor e ansiedade, a Neuro felicidade não só aumenta a satisfação do paciente, mas também promove resultados clínicos mais eficazes, sublinhando a importância de considerar tanto os aspectos técnicos quanto os emocionais na prática odontológica.

Palavras-chave: *Neuro felicidade, odontologia, pacientes, organizações.*

Imagem 1.



Fuente: Soto (2024) con apoyo de Copilot Designer ia

Introducción

La Neuro felicidad representa un enfoque novedoso que combina la neurociencia y la inteligencia artificial para mejorar la experiencia de los pacientes en el área odontológica. Este modelo se centra en comprender y optimizar las respuestas emocionales de los pacientes durante sus visitas al dentista, con el objetivo de reducir el estrés y elevar la satisfacción general. Utilizando técnicas de análisis de datos y aprendizaje automático, es posible detectar patrones emocionales y de comportamiento, lo cual permite personalizar el cuidado y tratamiento según las necesidades específicas de cada persona (Martínez y Moya, 2015).

Implementar este modelo en odontología fortalece la relación entre paciente y profesional y contribuye a resultados clínicos más efectivos. Al comprender mejor las emociones y expectativas de los pacientes, los odontólogos pueden ajustar sus méto-

dos y estrategias de comunicación, creando un ambiente más relajado y positivo. Esto no solo aumenta la satisfacción del paciente, sino que también puede reducir su percepción del dolor y la ansiedad, logrando así una experiencia dental más eficiente y agradable (García, 2023).

¿Podrías desarrollar una propuesta que impulse la gestión del bienestar?

El intercambio de conocimientos en el ámbito de las ciencias gerenciales ha seguido un largo recorrido, permitiendo una revisión exhaustiva de diversas variables, desde los enfoques de Taylor y Fayol hasta los aportes de Druker, Vries y otros estudiosos. En este contexto, los investigadores muestran creciente interés en el avance de las Organizaciones Sostenibles, especialmente en el escenario postpandémico que, según Manes y Niro (2018), continuará impactando el bienestar psicológico de las personas durante al menos siete años más. En esa línea, Llórens (2018) propone abrir el diálogo sobre la Neuro felicidad en el entorno laboral como un componente clave para mantener el bienestar y la armonía entre los colaboradores, así como altos niveles de productividad.



¿Qué entendemos por Neuro felicidad?

La Neuro felicidad aplica principios de la neurociencia para potenciar el bienestar y la satisfacción de los empleados, mejorar la comunicación interna y promover un entorno laboral positivo y productivo. Su objetivo principal es mantener un equilibrio psicológico y una salud mental óptima en los colaboradores. Aunque en teoría suena sencillo, en la práctica representa un reto para los ecosistemas empresariales. Srivastava y Bhardwaj (2024).

Los resultados obtenidos en este campo se fundamentan en un Método emergente, así como un enfoque basado en una investigación de tipo descriptiva-exploratoria y bibliográfica. Para interpretar los hallazgos, se aplicaron encuestas a ciento dieciocho sujetos y entrevistas a informantes clave, un profesional de distintas áreas y nacionalidades, y 3 pacientes incluidos médicos, odontólogos y otros afines.

Siguiendo el modelo bimodal de Ñaupás (2014), se comprobó mediante pruebas que una lectura precisa de los datos permite a las empresas avanzar hacia un modelo de gestión basado en la Neuro felicidad. Con el apoyo de la Inteligencia Artificial, es posible implementar este modelo, diseñando las instrucciones adecuadas para que las herramientas AI ofrezcan soluciones integrales adaptadas a diversos contextos culturales y económicos.

Goleman (2024) ha subrayado la relevancia de la inteligencia emocional en el liderazgo y los entornos de trabajo, destacando que fomentar la felicidad y el bienestar emocional puede incrementar tanto la productividad como la satisfacción laboral.

El uso de estos principios neurocientíficos podrá optimizar el bienestar, así como la

satisfacción de los empleados, la comunicación interna para crear un ambiente laboral positivo y productivo pero lo más importante mantener a un individuo psico equilibrado y sano.

Diseñemos un modelo de gestión de Neuro felicidad basado en IA

Aquí para este modelo hice uso de la IA para la imagen de <https://www.bing.com/images/create> o Copilot Designer, y las especificaciones puntuales de la ruta a seguir para implementar un modelo de Neuro Felicidad me apoyé además de las respuestas obtenidas de entre 131 sujetos e informantes (Hernández y Mendoza, 2018), en la IA conocida como Perplexity <https://www.perplexity.ai/>

Imagen 2. Modelo propuesto de Neuro Felicidad



Fuente: Soto (2024) con apoyo de la herramienta Copilot Designer.

La ruta hacia la Neuro Felicidad laboral

Para implementar un modelo de gestión centrado en la Neuro felicidad, Braidot (2022) propone varias estrategias en el ámbito laboral que buscan fomentar el bienestar dentro de las empresas. A continuación, se sugiere una estructura basada en áreas clave para llevar a cabo este modelo: Capacitación, Bienestar, Cultura Organizacional y Evaluación y Retroalimentación.

1 Capacitación

✓ **Curso, Diplomado o Máster en Neuro felicidad:** Ofrecer programas educativos sobre la neurociencia de la felicidad, la salud emocional y la gestión del bienestar en el entorno laboral. Bullón, I. (2016).

✓ **Talleres y Seminarios:** Promover la importancia de la felicidad en el trabajo, el manejo del estrés, la comunicación efectiva y la creación de relaciones interpersonales positivas. Contar con expertos en bienestar y neurociencia para brindar una perspectiva científica y práctica.

2. Bienestar

✓ **Gerencia de Felicidad:** Crear un rol específico, como un "gerente de felicidad", responsable de implementar y monitorear políticas de bienestar. Este rol podría incluir la supervisión de un sistema de monitoreo digital para evaluar y gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo. FitzGerald y Jentzsch (2023).

3. Cultura Organizacional

Fomentar la Conexión: Desarrollar redes de apoyo y conexión entre empleados, ya que las relaciones interpersonales son esenciales para el bienestar en el trabajo. Diseñar espacios de trabajo saludables, como áreas de descanso,

zonas verdes y espacios colaborativos que incentiven la creatividad, la interacción y el bienestar físico y mental. López González et al. (2023).

4. Evaluación y Retroalimentación

- ✓ Indicadores de Bienestar: Implementar herramientas como Google Analytics o Bitrix24 para medir KPI o indicadores de bienestar y satisfacción. Facilitar una retroalimentación continua que permita a los empleados expresar de forma anónima o no sus opiniones y sugerencias sobre las políticas de bienestar y la gestión de la felicidad en la organización.

Este modelo permite establecer un enfoque integral para fortalecer el ambiente laboral y la salud emocional dentro de la empresa.

Imagen 3.



Fuente: Soto (2024) con apoyo de la herramienta Copilot Designer.

El desafío

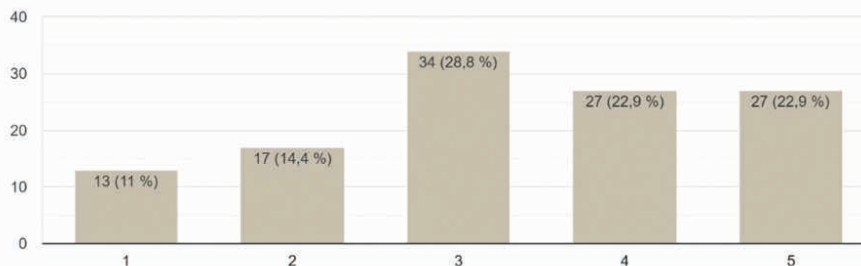
Aunque el camino puede estar marcado por creencias y paradigmas difíciles de cambiar, no es imposible. Es fundamental identificar los factores comunes que afectan la satisfacción y el ambiente laboral, considerar las diferencias culturales, el impacto del liderazgo, las estrategias específicas que han demostrado ser efectivas, y la influencia del contexto económico y político. Además, es crucial fomentar el crecimiento personal necesario para que los individuos se adapten a un modelo de Neuro felicidad en el entorno empresarial, brindándoles apoyo y acompañamiento a quienes lo necesiten.

Evidencias cuantitativas relevantes e impactantes obtenidas en detrimento de la Neuro felicidad

A continuación, se muestran cuatro resultados de los 19 reactivos aplicados, que impactan y reflejan que no existe en las organizaciones donde laboran los profesionales encuestados, un modelo de Neuro felicidad.

8.- Frecuentemente sientes que tus habilidades y fortalezas son reconocidas y valoradas en el trabajo

118 respuestas

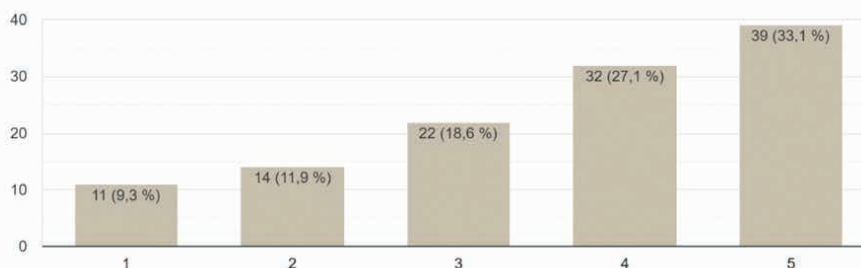


Gráfica 1.

Fuente:
Elaboración propia (2024)

11.- Sientes nivel de confianza y respeto entre colegas y líderes en tu entorno laboral

118 respuestas

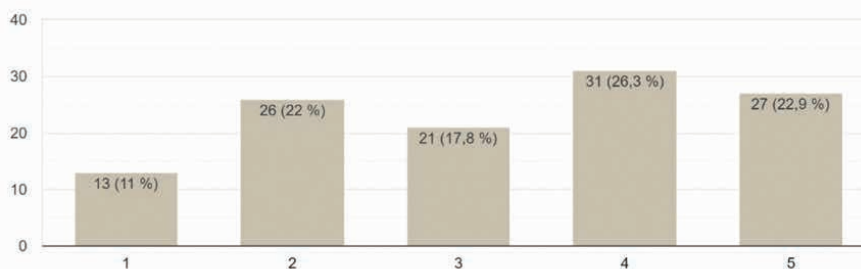


Gráfica 2.

Fuente:
Elaboración propia (2024)

18.- Consideras efectivas las iniciativas y programas de bienestar ofrecidos por la empresa para promover la felicidad y el bienestar de los empleados

118 respuestas

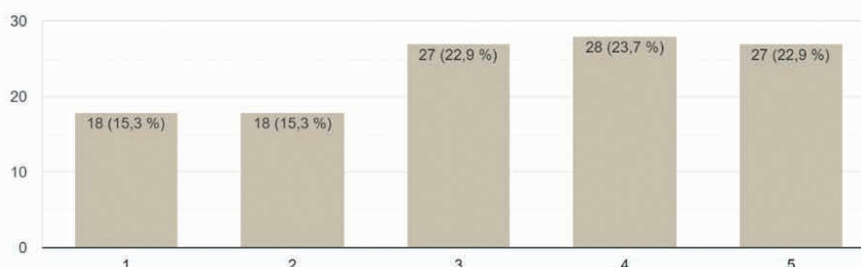


Gráfica 3.

Fuente:
Elaboración propia (2024)

19.- Sientes que los líderes y gerentes de la empresa están comprometidos y activamente involucrados en la promoción de un ambiente de trabajo positivo y feliz

118 respuestas



Gráfica 4.

Fuente:
Elaboración propia (2024)

Discusión

Y hermenéutica de evidencias obtenidas

Los resultados de encuestas que indican menos del 40% de efectividad o adopción de la Neuro felicidad en las organizaciones destacan varios desafíos pendientes de abordar. Esta baja aceptación sugiere que las iniciativas de Neuro felicidad no están generando un impacto significativo en una gran parte de los empleados. Esto podría deberse a una comprensión insuficiente de los beneficios potenciales de estas estrategias o a la percepción de que no responden a las necesidades y prioridades actuales de la plantilla. Esta diferencia resalta la importancia de mejorar la comunicación y formación en torno a los beneficios de la Neuro felicidad y su contribución a un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

Además, los resultados reflejan posibles fallas en la implementación de estas iniciativas. Es posible que las estrategias orientadas a mejorar la Neuro felicidad no se estén aplicando de manera adecuada o no se ajusten a las características particulares de cada organización o de sus empleados. Factores como la escasez de recursos, un liderazgo menos comprometido o la falta de personalización pueden afectar negativamente los resultados. Esto sugiere que las organizaciones deberían revisar sus enfoques y considerar ajustes para mejorar la efectividad de estas iniciativas.

Un nivel de adopción tan bajo también puede reflejar una resistencia interna al cambio. La implementación de estrategias de Neuro felicidad puede implicar cambios significativos en la cultura organizacional, lo cual, como señalan Goleman y Davidson (2018), suele enfrentar resistencia tanto de

empleados como de líderes que están acostumbrados al statu quo. Esta resistencia podría estar motivada por temores relacionados con la pérdida de control, incertidumbre sobre los resultados o simplemente por la inercia organizacional. Para superar este obstáculo, es esencial que las organizaciones cultiven una cultura de apertura y apoyo al cambio, proporcionando a los empleados las herramientas y el respaldo necesario para adaptarse y prosperar en un entorno que fomente este modelo.

En esta misma línea, Goleman y Davidson (2023), argumentan que el bienestar emocional y la felicidad pueden cultivarse a través de entrenamientos específicos y que los cambios cerebrales pueden influir positivamente en las emociones y el bienestar. Esta visión respalda la idea de que las organizaciones pueden mejorar la felicidad de sus empleados mediante intervenciones neurocientíficas. Igualmente, Seligman (s.f.) ha demostrado que el bienestar y la felicidad pueden potenciarse a través de intervenciones precisas. Su modelo PERMA (Emoción Positiva, Compromiso, Relaciones, Significado y Logro) ofrece un fundamento para implementar estrategias de Neuro felicidad en el ámbito organizacional.

Por otro lado, algunas perspectivas críticas contrastan con esta visión optimista de la Neuro felicidad. Ehrenreich, por ejemplo, cuestiona la presión social hacia la felicidad y las expectativas irreales sobre el pensamiento positivo. Su argumento sugiere que una aplicación inflexible de la Neuro felicidad podría ignorar los problemas complejos y reales que enfrentan los empleados y, en algunos casos, resultar contraproducente si se percibe como una imposición. De manera similar, Brinkmann (2024) critica la cultura de la auto optimización y el exceso de atención

en el bienestar personal, sugiriendo que un enfoque excesivo en la Neuro felicidad podría desviar la atención de otros aspectos importantes, como la justicia social y las condiciones laborales equitativas.

En esta línea, los puntos de vista de Seligman, Goleman y Davidson coinciden en que las organizaciones que adoptan una filosofía centrada en un ambiente armónico y feliz generan resultados notables: la creatividad y la innovación fluyen, y los resultados en atención al cliente y productividad mejoran en un clima de Neuro felicidad. (Soto, 2024).

Conclusión

Implementar Neuro felicidad en las organizaciones representa un gran reto y un cambio profundo hacia una nueva mentalidad y filosofía corporativa. Este modelo ofrece una oportunidad significativa para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados, pero presenta también desafíos. Superar las barreras relacionadas con creencias, paradigmas y diferencias culturales requiere un enfoque integral que incluya educación, sensibilidad cultural y un liderazgo comprometido. Es esencial que las empresas identifiquen los factores que influyen en la satisfacción laboral y adapten sus estrategias para alinearse con las expectativas de sus empleados en un entorno que está en constante cambio.

La sostenibilidad de un modelo de Neuro felicidad dependerá de la capacidad de la organización para fomentar el crecimiento personal de sus empleados y adaptarse a cambios económicos y políticos que puedan influir en estas estrategias. El éxito radica en brindar un apoyo constante y en la disposición de la empresa para acompañar a aque-

llos que lo necesiten durante la transición hacia un ambiente de trabajo más saludable y positivo. De esta manera, las organizaciones no solo optimizan su rendimiento, sino que crean un entorno que promueve el bienestar integral de todos sus miembros.

Finalmente, al considerar diferentes enfoques en contextos variados, se destaca que, para el profesional de la odontología, este modelo de gestión cobra especial relevancia. Dado que los odontólogos enfrentan altos niveles de estrés por la naturaleza demandante de su labor, aplicar estrategias de Neuro felicidad puede mejorar su bienestar emocional y mental, impactando de manera positiva en la calidad del servicio que brindan a sus pacientes. Al establecer un entorno laboral que priorice la salud mental y emocional de los odontólogos, se reduce el riesgo de agotamiento profesional y se incrementa su satisfacción en el trabajo, lo cual es fundamental para mantener la motivación y excelencia en su desempeño.

Además, la Neuro felicidad no solo beneficia al odontólogo en el plano personal, sino que también mejora directamente la experiencia del paciente. Un profesional equilibrado y feliz es capaz de generar un ambiente más cálido y acogedor, lo cual contribuye a reducir la ansiedad del paciente y facilita su disposición al tratamiento. Por ello, invertir en coaching de Neuro felicidad para los odontólogos resulta esencial tanto para su bienestar como para optimizar los resultados en la atención, asegurando un mejor servicio y, en última instancia, una mayor satisfacción tanto para el profesional como para los pacientes, como se ha discutido a lo largo de este artículo.

REFERENCIAS

- Ben-Shahar, T., Ridgway, A. (2018). *Ser Feliz es decisión tuya. Herramientas de la psicología positiva para incrementar tu productividad y tu felicidad.* Alienta Editorial.
- Braidot, N. (2022). *Neuro cuántica y Felicidad. Evento internacional Mide la felicidad.*
- Brinkmann, S. (2024). *La alegría de perderse cosas. Sobre el arte del autocontrol en una época sin límites.* Kōan Libros.
- Bullón, I. (2016). *La neurociencia en el ámbito educativo. Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad, vol. 3, núm. 1, pp. 118-135, 2017*
- FitzGerald y Jentzsch (2023). *Occupational Medicine Conference 2023.* <https://www.rcpi.ie/News/faculty-of-occupational-medicine-autumn-conference-2023>
- García, J. (2023). *Neurociencia para ser feliz: ¡Descubre los secretos de tu mente!* Amazon. <https://a.co/d/cw8cn0u>
- Goleman, D. (2024). *Óptimo rendimiento, empatía e inteligencia emocional.* Editorial Kairós.
- Goleman, D., Davison, R. (2023). *Los beneficios de la meditación. La ciencia demuestra cómo la meditación cambia la mente, el cerebro y el cuerpo.* Editorial Kairós.
- Goleman, D., Davison, R. (2018). *Rasgos alterados.* PRH Grupo Editorial.
- Hernández, R., Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta.* McGrawHill.
- Llórens, O. (2018). *Neurolímits. Reserca. Revista de pensament I. Análisi, Neuroètica y Neuroeducación. Repensando la relación entre las neurociencias y las ciencias sociales. Núm 22. 30-6149 – pp. 15-32 Universitat Jaume I. doi: <http://dx.doi.org/10.6035/Recerca.2018.22.2>*
- Manes, F., Niro, M. (2023). *Ser humanos. De dónde venimos. Quienes somos. Hacia dónde vamos.* Planeta.
- Manes, F., Niro, M. (2018). *El cerebro del futuro.* Planeta Argentina.
- Martínez, M., Moya, L. (2015) *Escucha tu cerebro. La clave de la Neuro felicidad.* Plataforma editorial. <https://www.plataformaeditorial.com/libro/4797-escucha-tu-cerebro>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación.* Paidós.
- Srivastava y Bhardwaj (2024). *Neuro Leadership for Happiness Management: A Pathway to Transforming Workplace Culture.* DOI: <https://www.igi-global.com>
- Seligman, M. (s.f.). *Florecer. La nueva psicología positiva y la búsqueda de bienestar.* Océano.
- Soto, M. (2024). *Neo gestión del líder global.* Amazon. <https://a.co/d/a13IAqR>