

# Informe Anual 2021



Elaborado por:  
Licenciada, León Rodríguez Patricia.  
Licenciado, Rodríguez Ramírez Mauricio

# Contenido

Presentación ..... 2

Resumen Ejecutivo ..... 3

Cantidad anual del total de personas atendidas durante el año 2021 ..... 6

Distribución de edad de las personas atendidas en el año 2021 ..... 8

Distribución por sexo de las personas atendidas durante el año 2021 ..... 9

Categorización de las solicitudes de atención ..... 10

Motivos de consulta ..... 11

Reportes de problemas de sueño ..... 12

Reportes de violencia ..... 12

Distribución de personas atendidas por país de origen ..... 14

Distribución de personas atendidas por lugar de residencia ..... 15

Cantidad de referencias realizadas durante el año 2021 ..... 17

Talleres ..... 18

Valoración del servicio de atención de acuerdo a las personas usuarias ..... 18

Ejemplos de casos atendidos ..... 25

# Presentación

En este documento se presentan las diferentes áreas en que el departamento de Psicología Atención Adultos de la Asociación CEPIA trabajó durante el año 2021. La consulta de Psicología Atención Adultos durante el año 2021 tuvo una afluencia enorme de solicitantes del servicio de toda la zona de influencia de la CEPIA, incluso más allá.

Se considera que el servicio ha tenido mucha demanda de la población ya que, La Asociación CEPIA es la única institución que ofrece una opción de calidad profesional y gratuita en la Provincia de Guanacaste.

La estructura del presente documento es la siguiente:

- a. Resumen de la gestión realizada durante 2021.
- b. Presentación de los datos estadísticos de la gestión realizada y resultados de la encuesta de satisfacción
- c. Ejemplos de casos.

A continuación, se realiza la presentación de los datos de la gestión de la labor realizada por el equipo de atención psicológica para personas adultas.

## Resumen Ejecutivo

El servicio de psicología para personas adultas ha tenido mucha demanda de la población ya que, La Asociación CEPIA es la única institución que ofrece una opción de calidad profesional y gratuita en la Provincia de Guanacaste.

Durante el periodo 2021 la cantidad de personas atendidas fueron 349, en estas se incluyen 17 adolescentes de 13 a 17 años en su mayoría referidos por el Liceo de Villarreal, fuera de esta estadística se encuentran 17 personas a las cuales se les atendió en modalidad de intervención en crisis, por tanto, no se le abre expedientes ya que, no necesitaron un proceso terapéutico.

Al momento del cierre (17 de diciembre de 2021), había 86 personas con expediente abierto esperando para una cita para el 2022 dentro de su proceso terapéutico, adicionalmente a esta lista quedan 45 personas en lista de espera, se debe considerar que esta lista de espera es un número fluctuante y varía con el paso de los días.

Durante el año 2021 Se programaron un total de 2084 citas, de las cuales algunas personas que no asistieron, otras solicitan reagenda principalmente por problemas económicos, horarios laborales, distancia, y una minoría confirma asistencia y no llega.

Se ofrece el servicio de telepsicología a personas que no pueden asistir por distancia, sin embargo, la mayoría de las personas consultantes prefieren la modalidad presencial.

Las personas atendidas se encuentran en los siguientes rangos de edad y principales motivos de consulta:

- a. Entre 13 y 17 años que en su mayoría refieren temas de autoestima, problemas de comunicación con padres etc.

- b. De 18 a 24 años fueron atendidas 65 personas considerando temas de ansiedad, crisis de pánico, depresión, adicciones entre otras.
- c. De 25 a 59 años, este es el rango de mayor cobertura con 250 atenciones, es interesante este grupo ya que, representa la edad más productiva laboralmente del ser humano, en su mayoría consulta problemas económicos, duelo, comunicación familiar, manejo de límites con hijos, violencia doméstica, abuso sexual etc. En muchos casos los temas de consulta son otros, pero se modifican con el proceso, por ejemplo, una persona que consulta por un duelo de pareja y en el proceso señala que ha sido víctima de abuso sexual en el pasado y esto está afectado su vida actual.

En su mayoría el programa es utilizado por mujeres las cuales representan el 78% de la población atendida, aunque el interés de la población masculina por asistir a terapia fue consolidándose al pasar de los meses por las diferentes estrategias publicitarias realizadas por las personas integrantes del equipo de psicología para personas adultas.

En cuanto a la forma en que las personas conocieron del programa o fueron referidas se denota lo siguiente, el 78% de las solicitudes de atención fueron referidas por situaciones externas, como Colegios, municipalidad, IMAS, Centro Cívico, EBAIS, Facebook, brigadas de escucha, campañas de divulgación, amigos y familiares que conocen el programa de atención Psicológica y lo refirieron, se considera que la publicidad boca a boca ha sido uno de los mejores aliados del programa de atención a personas adultas durante todo el año 2021.

El 22% de los usuarios fueron referidos internamente ya sea por recepción, Trabajo Social, Dirección Ejecutiva, PME Psicología, CIDAI.

Los motivos de consulta durante el año 2021 fueron muy diversos y complejos, lo cual ha hecho que se optara por agruparlos en diferentes subgrupos como, por ejemplo, la categoría que más consulta es por problemas personales, como racismo, proyecto de vida, fobias, médicos, comunicación asertiva, afectiva

traumas generales y psiquiátricos. Otro de los grupos más grandes es problemas familiares en los que se involucra problemas de pareja de diversa índole, manejo de límites con pareja e hijos, procesos de separación o divorcios, comunicación familiar en general. Los demás temas están categorizados como corresponden: depresión, duelo, ansiedad, adicciones, violencia etc.

Los problemas de sueño se encontraron asociados al motivo de consulta, por ejemplo, hay una correlación muy directa con ansiedad, estrés, problemas personales, problemas familiares. De las 232 personas que reportan sufrir de insomnio un 66% corresponde a mujeres y un 34% representan los hombres que reportan el mismo problema.

Una de las grandes satisfacciones que ha dejado el programa es la gran acogida de las personas residentes en las zonas de influencia de CEPIA, siendo Huacas la comunidad con mayor asistencia dentro del programa, representado el 10% del total. Villarreal representa un 8%, Santa Rosa un 7%, Matapalo representa un 6%, y Santa Cruz un 6% siendo las comunidades de mayor asistencia, pero se debe tomar en cuenta que todas estas comunidades nos visitan con mucha regularidad: se mencionan todas las comunidades. Otras 62 %

Es importante tomar en consideración que este programa no trabaja solo en sí mismo, ya que coordina acciones con la Caja del Seguro Social 16 referencias, IAFA 7 referencias, Psicología Atención Menores de Edad 6 referencias, CONAPAN 1 referencia, Nutrición 1 referencia y las diferentes instituciones estatales con las cuales podríamos trabajar en conjunto y coordinación al igual que PANI, Juzgado de Familia, etc.

En el año 2021 se realizaron dos talleres a Jóvenes adolescentes con las temáticas de sexualidad responsable, y adicciones, además de un taller de técnicas para identificar y disminuir el estrés. Además, se impartieron talleres en el marco de la celebración del "día de la no violencia contra las mujeres" se dieron seis talleres a los grupos de primera infancia, preescolar y primaria, conceptualizando la

violencia, historia, tipos de violencia a quien acudir o donde buscar ayuda en situaciones de riesgo. Para la misma fecha además se imparten seis talleres adicionales a los mismos grupos con la temática de derechos de los niños y las niñas. Y un taller se da un taller en la Huerta La Paulina en San José de Pinilla solicitado por ellos. En resumen, durante el año 2021, el departamento de Psicología para personas adultas realizó un total de 16 talleres.

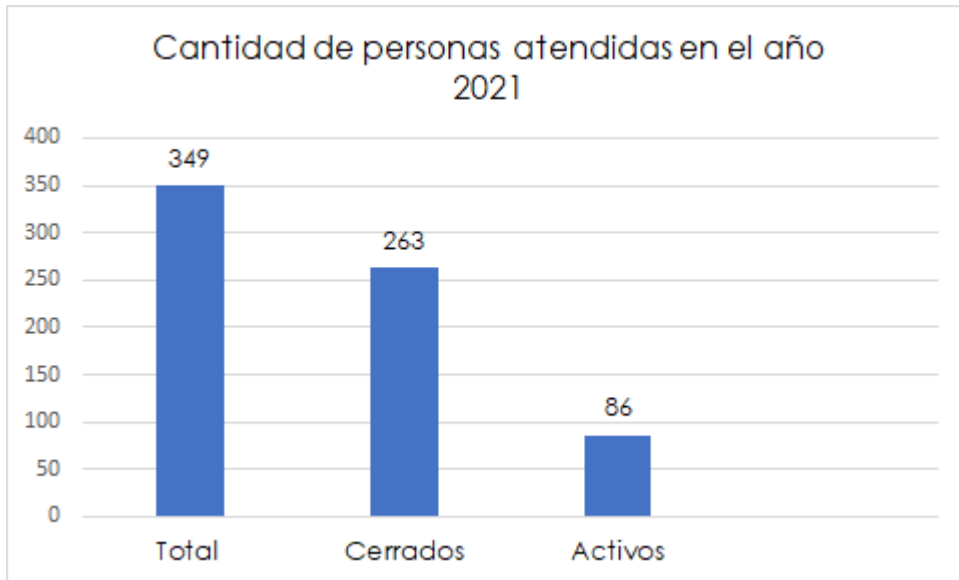
A continuación, se describe por medio de gráficos, análisis de estos y resúmenes en general la gestión y trabajo realizado durante el año 2021 (con corte de datos el 17 de diciembre 2021) por el departamento de psicología para personas adultas.

## **Cantidad anual del total de personas atendidas durante el año 2021**

Durante este periodo 2021 la cantidad de personas atendidas fueron 349, en estas se incluyen 17 adolescentes de 13 a 17 años en su mayoría referidos por el Liceo de Villarreal, además de 17 intervenciones en crisis de los cuales no se le abre expedientes porque no necesitaron un proceso terapéutico.

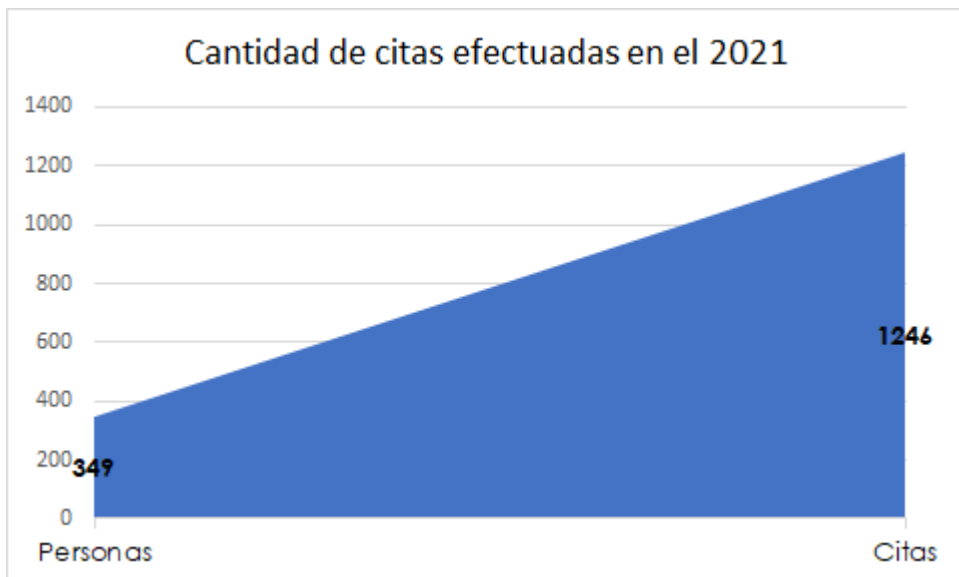
Un dato importante dentro de esta estadística es que, al momento del cierre, hay 86 personas con expediente abierto esperando para una cita para el 2022 dentro de su proceso terapéutico, adicionalmente a esta lista quedan 45 personas en lista de espera, y además se debe considerar que esta lista de espera es un número fluctuante y varía con el paso de los días.

### **Gráfico #1**



Se programaron un total de **2084** citas, de las cuales algunas personas que no asistieron, otras solicitan reagenda principalmente por problemas económicos, horarios laborales, distancia, y una minoría confirma asistencia y no llega.

**Gráfico #2**

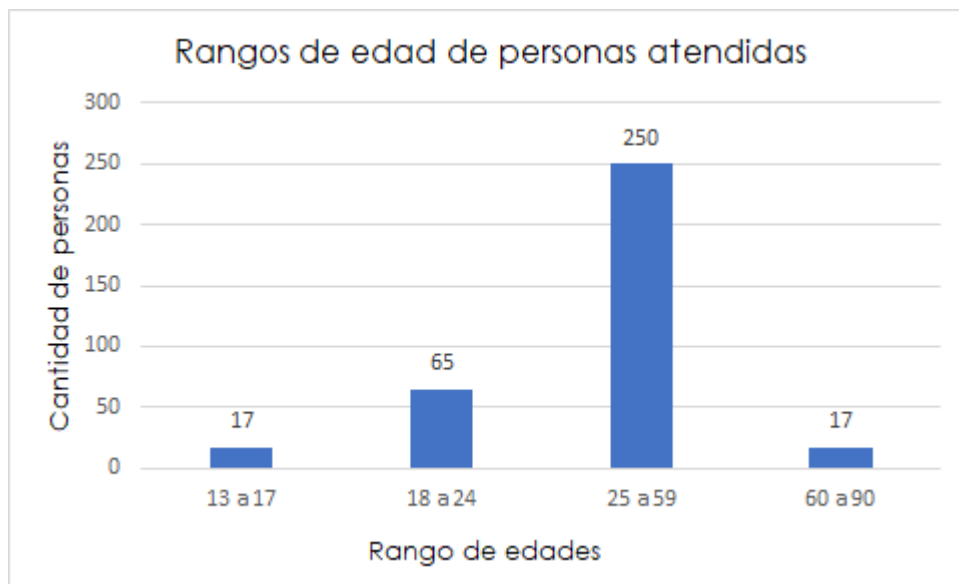


Se ofrece el servicio de telepsicología a personas que no pueden asistir por distancia, sin embargo, la mayoría de las personas consultantes prefieren la modalidad presencial.



## Distribución de edad de las personas atendidas en el año 2021

Gráfico #3



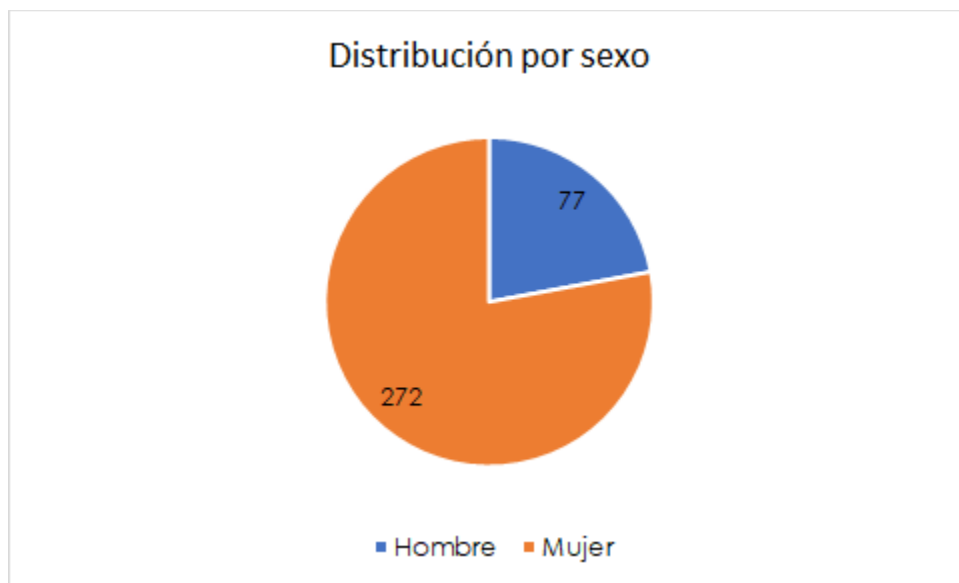
Las personas atendidas se encuentran en los siguientes rangos de edad:

- Entre 13 y 17 años que en su mayoría refieren temas de autoestima, problemas de comunicación con padres etc.
- De 18 a 24 años fueron atendidas 65 personas considerando temas de ansiedad, crisis de pánico, depresión, adicciones entre otras.
- De 25 a 59 años, este es el rango de mayor cobertura con 250 atenciones, es interesante este grupo ya que, representa la edad más productiva laboralmente del ser humano, en su mayoría consulta problemas económicos, duelo, comunicación familiar, manejo de límites con hijos, violencia doméstica, abuso sexual etc. En muchos casos los temas de consulta son otros, pero se modifican con el proceso, por ejemplo, una persona que consulta por un duelo de pareja y en el proceso señala que ha

sido víctima de abuso sexual en el pasado y esto está afectado su vida actual.

## Distribución por sexo de las personas atendidas durante el año 2021

Gráfico #4



Se debe considerar que en su mayoría el programa es utilizado por mujeres las cuales representan el 78% de la población atendida; esto validando socialmente que la mujer es quien busca ayuda más frecuentemente que los hombres, los cuales representan el 22% de las personas atendidas.

Es importante destacar que, durante el año 2021, conforme el programa de atención a personas adultas se fue consolidando y publicitando por medio de la difusión en redes, blogs, cuñas de radios, afiches en las comunidades donde la asociación CEPIA tiene mayor influencia, cursos internos para hombres etc, el interés de la población masculina por asistir a terapia ha sido mayor y más constante.

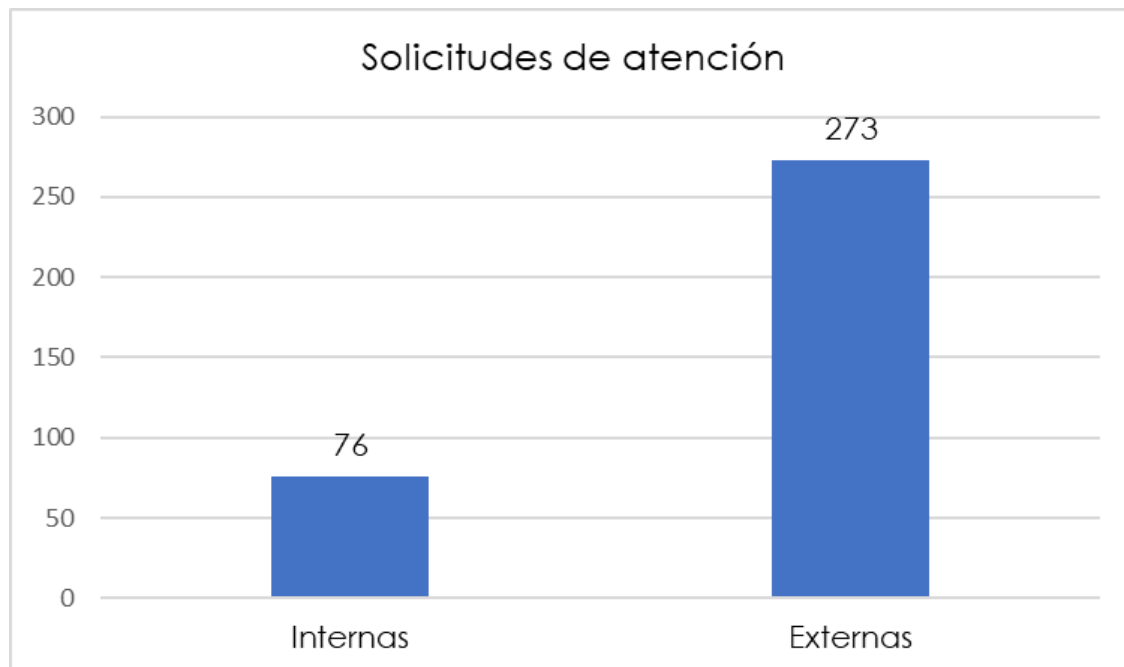
## Categorización de las solicitudes de atención

Otro dato importante es que el 78% de las solicitudes de atención fueron referidas por instituciones externas, como Colegios, municipalidad, IMAS, Centro Cívico, EBAS, Facebook, brigadas de escucha, campañas de divulgación, amigos y familiares que conocen el programa de atención Psicológica y lo refirieron, se considera que la publicidad boca a boca ha sido uno de los mejores aliados del programa de atención a personas adultas durante todo el año 2021.

El 22% de los usuarios fueron referidos internamente ya sea por recepción, Trabajo Social, Dirección Ejecutiva, PME Psicología, CIDAI.

Considerando de esta manera que todas las referencias son atendidas en orden de prioridades y dándoles un espacio de atención.

**Gráfico #5**

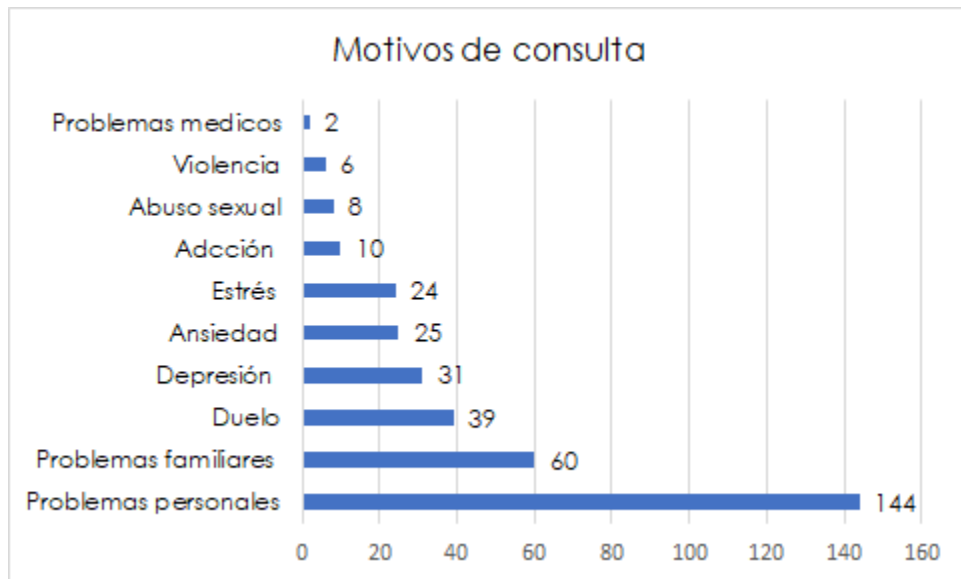


## Motivos de consulta

Los motivos de consulta durante el año 2021 fueron muy diversos y complejos, lo cual ha hecho que se optara por agruparlos en diferentes subgrupos como, por ejemplo, la categoría que más consulta es por problemas personales, como racismo, proyecto de vida, fobias, médicos, comunicación asertiva, afectiva traumas generales y psiquiátricos. Otro de los grupos más grandes es problemas familiares en los que se involucra problemas de pareja de diversa índole, manejo de límites con pareja e hijos, procesos de separación o divorcios, comunicación familiar en general.

Los demás temas están categorizados como corresponden: depresión, duelo, ansiedad, adicciones, violencia etc.

**Gráfico #6**



## Reportes de problemas de sueño

Los problemas de sueño se encontraron asociados al motivo de consulta, por ejemplo, hay una correlación muy directa con ansiedad, estrés, problemas personales, problemas familiares.

De las 232 personas que reportan sufrir de insomnio un 66% corresponde a mujeres y un 34% representan los hombres que reportan el mismo problema.

**Gráfico #7**



## Reportes de violencia

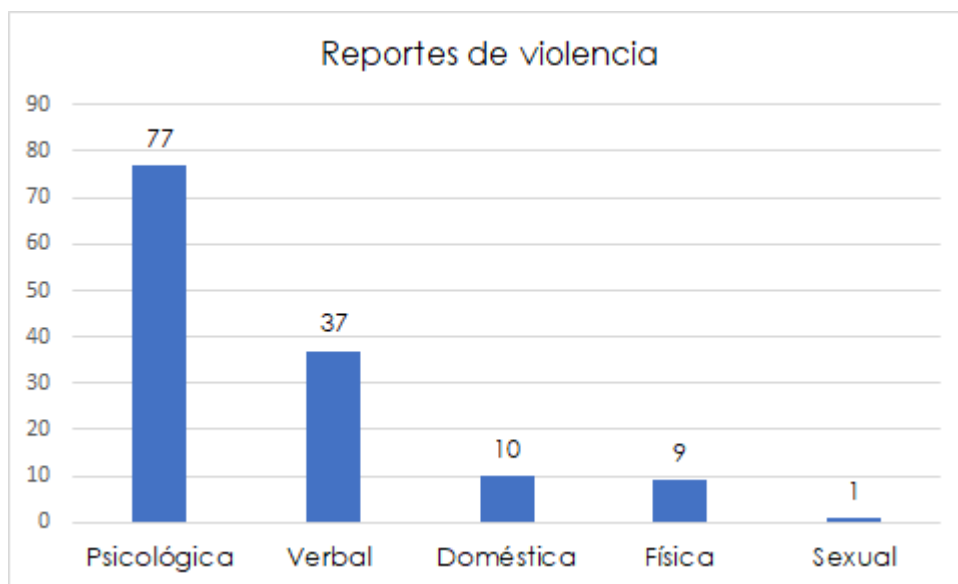
Las personas consultantes han reportado los siguientes tipos de violencia:

- Violencia psicológica, esta se demuestra principalmente en actos que conllevan a la desvalorización de la mujer, buscando como disminuir o eliminar los recursos internos que la persona posee para hacer frente a las diferentes situaciones de su vida cotidiana. Este tipo de violencia es el que más se visualiza con un 22% de los reportes dentro de la consulta, principalmente amenazas donde se genera miedo y se intenta coartar el

accionar de la víctima, además, las personas usuarias reportan el chantaje emocional como forma de control a través del miedo o la culpa, también la humillación realizando acciones denigrantes delante de seres queridos o desconocidos. Lo cual genera miedos e inseguridades.

- Violencia verbal es otro de los grandes temas que salió a relucir en la consulta, este tipo de violencia muchas veces pasa desapercibida, pues no deja huellas visibles; sin embargo, las lesiones causadas por este tipo de maltrato son tan dolorosas como las que dejan la violencia física, e inclusive más difícil de sanar, ya que se manifiesta en forma de insultos o palabras descalificantes, y la víctima, como consecuencia de estos ataques verbales, puede sufrir ansiedad, baja autoestima y un deterioro grave de su autoconcepto. Esta categoría representa un 11% del total de la consulta.
- Hablamos de violencia doméstica cuando una persona trata de controlar y de ejercer poder sobre otra, puede ser en el contexto de una relación sentimental, o de algún otro miembro de la familia que convive bajo el mismo techo. Es muy difícil saber exactamente qué tan común es la violencia doméstica, porque a menudo no se reporta o no se quiere hablar dentro de la consulta por temor a ser expuesto como un problema visible de la pareja, con el temor de tener que demandar y exponerla, representando un 3%.
- El último de los tipos de violencia reportados es el abuso físico, es la forma más reconocible de abuso, ya que, se representa con empujones, bofetadas o golpes con puños, golpes con objetos, escupas, jalones de pelo, abuso sexual, empujones contra la pared. Esta representa el 3% de los casos en la consulta.

**Gráfico #8**



## **Distribución de personas atendidas por país de origen**

La población costarricense es la que más ha utilizado el programa de atención psicológica para personas adultas, representando el 74% por ciento de la población atendida, esto fue esperable, ya que, es la población que más tiene acceso a la información a través de la publicidad difundida y redes sociales.

Otro de los grandes grupos de nacionalidades que más visitan el programa son los inmigrantes nicaragüenses, representando el 23%, de la población atendida, representando la segunda mayor influencia dentro de la zona de acción del Programa Atención Adultos. Existen otras poblaciones en menor grado como la Argentina, italiana y colombiana que además han consultado el programa, representando el 1%

**Tabla #1**

<b>Nacionalidad</b>	<b>Cantidad de personas</b>
Costa Rica	259
Nicaragua	81
Argentina	2
Italia	2
Colombia	1
E.E.U.U	1
Francia	1
Jamaica	1
México	1
<b>Total</b>	<b>349</b>

## **Distribución de personas atendidas por lugar de residencia**

Una de las grandes satisfacciones que ha dejado el programa es la gran acogida de las personas residentes en las zonas de influencia de CEPIA, siendo Huacas la comunidad con mayor asistencia dentro del programa, representado el 10% del total. Villarreal representa un 8%, Santa Rosa un 7%, Matapalo representa un 6%, y Santa Cruz un 6% siendo las comunidades de mayor asistencia, pero se debe tomar en cuenta que todas estas comunidades nos visitan con mucha regularidad: se mencionan todas las comunidades. Otras 62 %

**Tabla #2**

<b>Lugar de procedencia</b>	<b>Cantidad de personas</b>
Huacas	36
Villarreal	29
Santa Rosa	25
Matapalo	23
Santa Cruz	21
Cartagena	20
Portegolpe	18
Brasilito	17
El llano	16

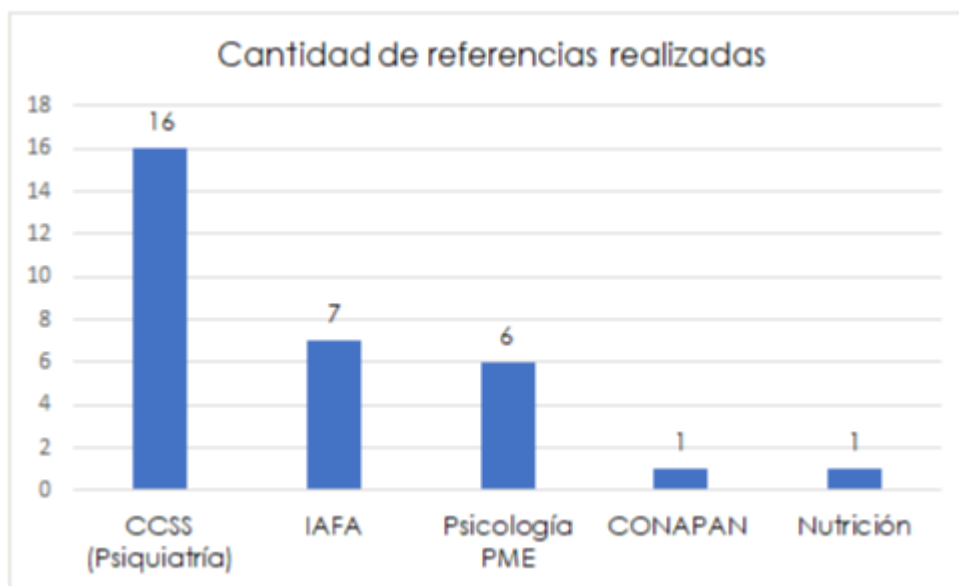


La garita nueva	14
27 de abril	11
Tamarindo	11
La garita vieja	11
Belén	9
Potrero	9
Hernández	8
Lorena	7
Lagunilla	6
El llanito	4
Filadelfia	4
Playa grande	4
Chircó	3
Hatillo	3
Paso hondo	3
Refundores	3
San Francisco	3
San José	3
Bernabela	2
Flamingo	2
Lajas	2
Nicoya	2
Pinilla	2
Trapiche	2
Guapote	1
Avellanas	1
Cañafistola	1
Finca Panamá	1
La Florida	1
La meridiana	1
Lagartillo	1
Liberia	1
Nandayure	1
Nosara	1
Ortega	1
Río cañas	1
San José de Pinilla	1
San Pedro	1
Santa Bárbara	1
Tempate	1
<b>Total</b>	<b>349</b>

## Cantidad de referencias realizadas durante el año 2021

Es importante tomar en consideración que este programa no trabaja solo en sí mismo, ya que coordina acciones con la Caja del Seguro Social 16 referencias, IAFA 7 referencias, Psicología Atención Menores de Edad 6 referencias, CONAPAN 1 referencia, Nutrición 1 referencia etc. y las diferentes instituciones estatales con las cuales podríamos trabajar en conjunto y coordinación al igual que PANI, Juzgado de Familia, etc.

**Gráfico #9**



## Talleres

Se realizaron dos talleres a Jóvenes adolescentes con las temáticas de sexualidad responsable, y adicciones, además de un taller de técnicas para identificar y disminuir el estrés.

Además, se imparten talleres en el marco de la celebración del "día de la no violencia contra las mujeres" se impartieron seis talleres a los grupos de primera infancia, preescolar y primaria, conceptualizando la violencia, historia, tipos de violencia a quien acudir o donde buscar ayuda en situaciones de riesgo. Para la misma fecha además se imparten seis talleres adicionales a los mismos grupos con la temática de derechos de las niñas y las niñas.

Se imparte un taller en la Huerta La Paulina en San José de Pinilla solicitado por ellos.

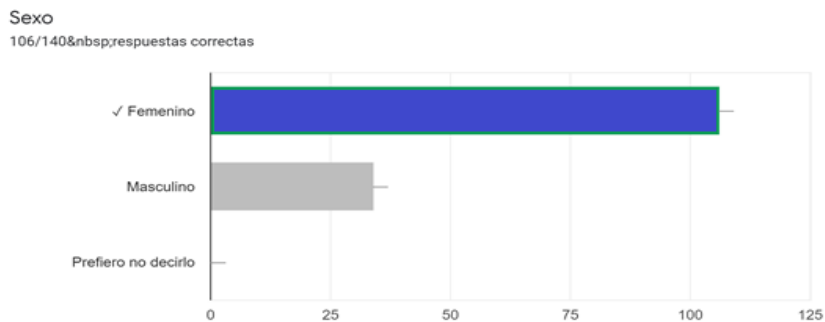
Durante el año 2021, el departamento de Psicología para personas adultas realizó un total de 16 talleres.

## **Valoración del servicio de atención de acuerdo a las personas usuarias**

Muchas personas usuarias no llenan la encuesta de satisfacción ya que, dejan de asistir a la consulta antes de finalizar el acompañamiento terapéutico, esto por diversas razones, principalmente cambio de domicilio, encontrar trabajo, inflexibilidad de horario laboral, pérdida del trabajo, se sienten mejor y deciden no continuar, aunque conforman asistencia no llegan.

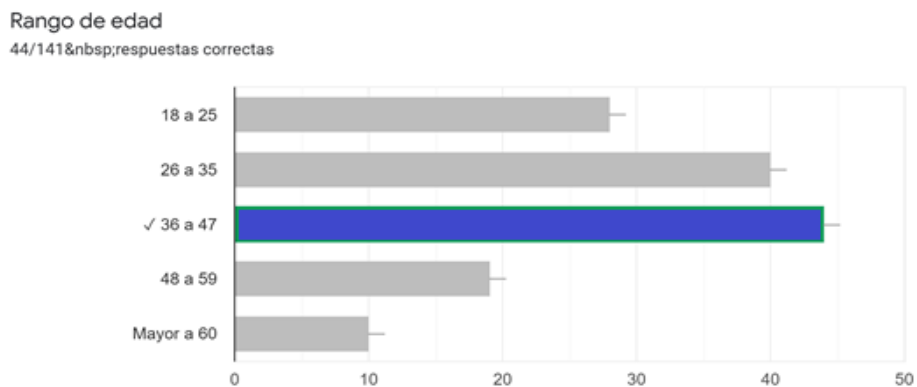
Los siguientes gráficos corresponden a 141 respuestas de las encuestas de satisfacción.

## Gráfico #10



El 75%,7 corresponde a mujeres y 24,3% corresponde a hombres, que responden a esta encuesta.

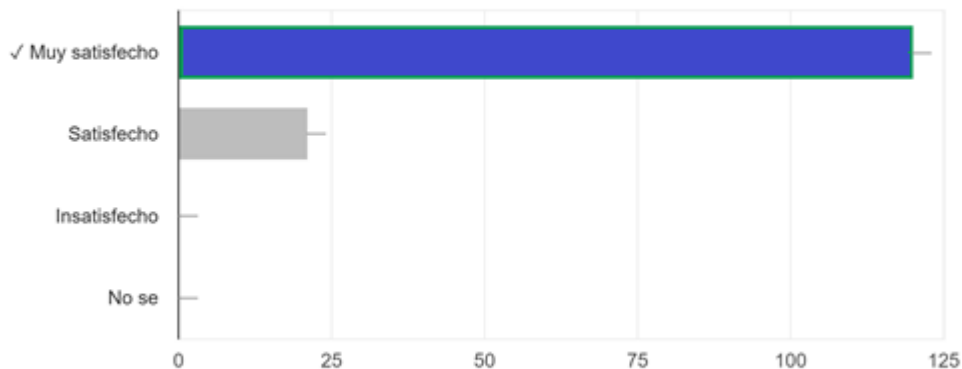
## Gráfico #11



Como se puede visualizar en el gráfico el 31,2% corresponde a personas entre las edades entre 36 y 47 años que serían las que más utilizan el servicio, luego están las edades entre 26 a 35 años con el 28,4% y por último las edades entre los 18 a 25 años ocupando el 19,9%, de los responden a los criterios de satisfacción de la encuesta.

## Gráfico #12

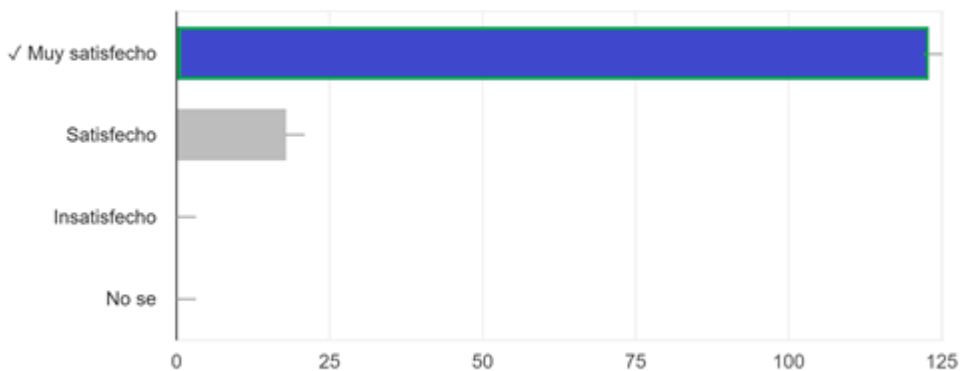
1-Recibí orientación y calidez humana por parte del profesional a cargo.  
120/141 &nbsp;&nbsp;respuestas correctas



El 85,1% responde que muy satisfecho y el 14,9% satisfecho a la orientación y calidez humana del profesional que lo atendió.

## Gráfico #13

2-Me sentí escuchado(a) por las personas que me atendieron.  
123/141 &nbsp;&nbsp;respuestas correctas

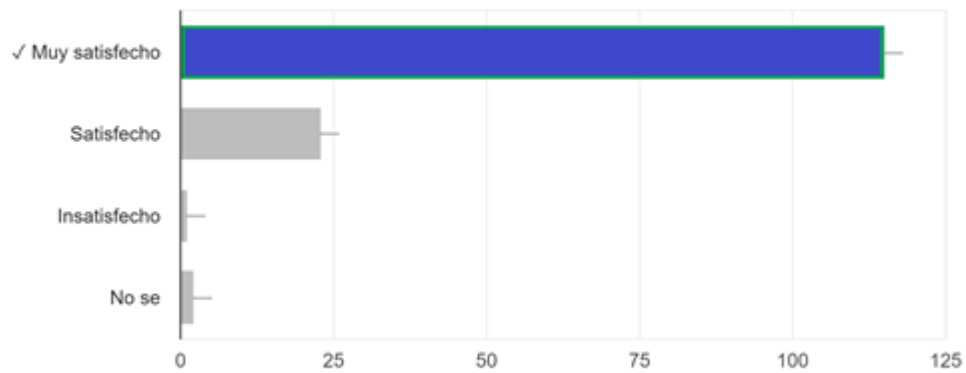


El 87,2% responde como Muy satisfecho y el 12,8% satisfecho en la manera de sentirse escuchado durante la atención.

## Gráfico #14

3-Fue fácil recibir la atención y hablar con el personal de psicología.

115/141 &nbsp;respuestas correctas

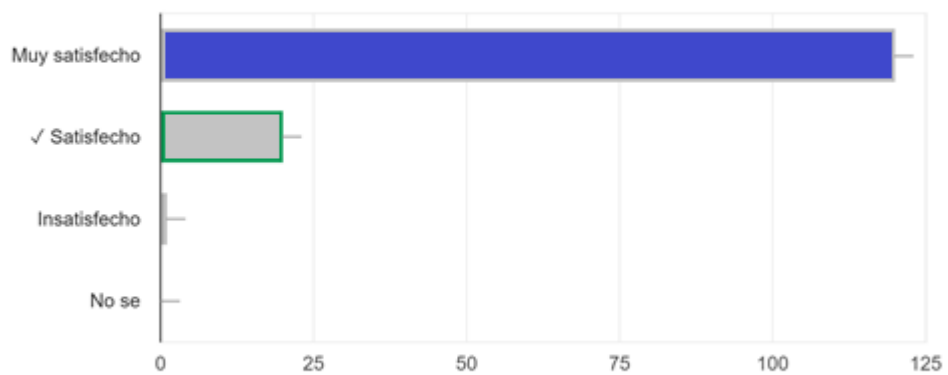


El 81,6% responde muy satisfecho y el 16,3% satisfecho

## Gráfico #15

4-Mis opiniones y preocupaciones fueron tomadas en cuenta.

20/141 &nbsp;respuestas correctas

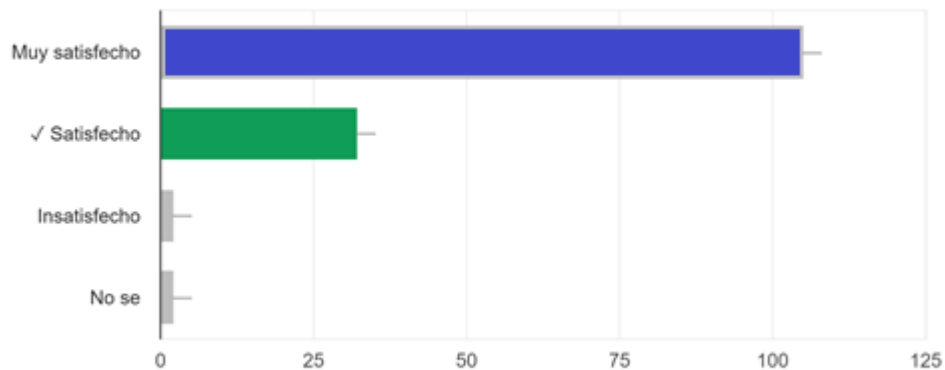


El 85,1% responde Muy satisfecho y el 14,2% satisfecho

## Gráfico #16

5-Las instalaciones utilizadas en el área de psicología fueron confortables para usted.

32/141 &nbsp;respuestas correctas

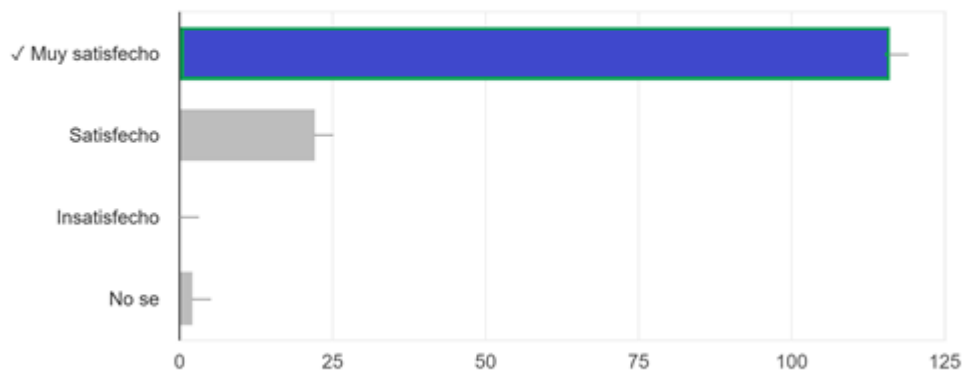


El 74,5% responde que muy satisfecho y el 22,7% satisfecho

## Gráfico #17

6-¿Le ha ayudado el tratamiento psicológico en relación al problema específico que le llevó a consultar?

116/140 &nbsp;respuestas correctas

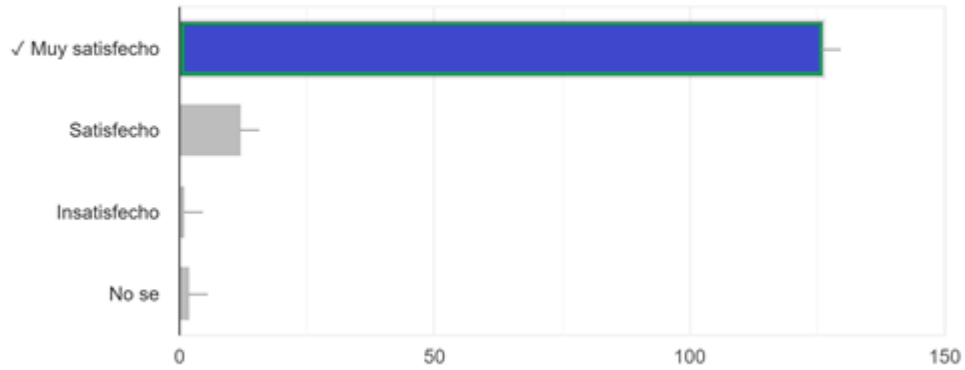


EL 82,9% responde muy satisfecho y el 15,7% satisfecho

## Gráfico #18

7-En general, ¿qué tan satisfecho (a) está con la forma en que el profesional en psicología le ha atendido.

126/141 respuestas correctas

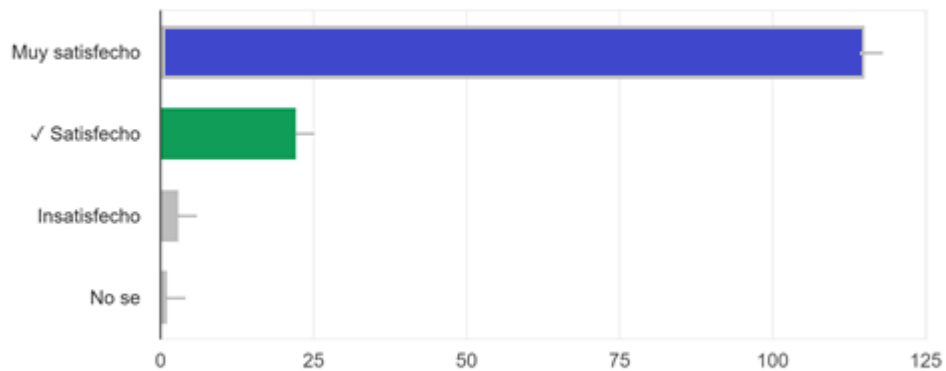


El 89,4% responde muy satisfecho y el 8,5% satisfecho

## Gráfico #19

8-¿Ha visto avances en usted?

22/141 respuestas correctas



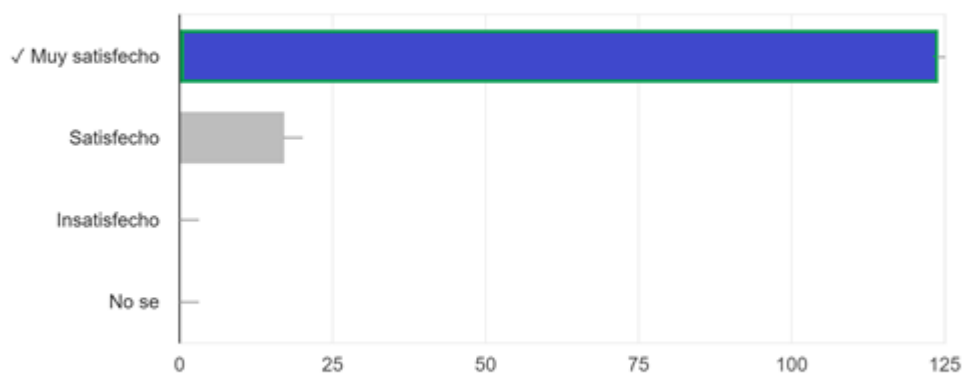
El 81,6% muy satisfecho y el 15,6% satisfecho



## Gráfico #20

9-En términos generales cómo califica los servicios ofrecidos por el área de psicología

124/141 respuestas correctas

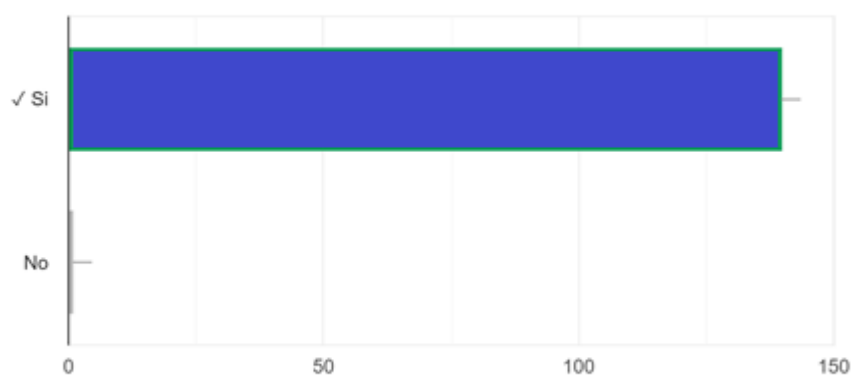


El 87,9% muy satisfecho y el 12,1% satisfecho.

## Gráfico #20

14-¿Le recomendaría a otra persona los servicios de psicología de la Asociación CEPIA?

140/141 respuestas correctas



El 99,3% responde que Sí recomendaría los servicios de psicología.

## Ejemplos de casos atendidos

1. Hombre 33 años: *"Sufro de ansiedad e insomnio, tengo mucho miedo estoy en un proceso judicial por abuso sexual."*
2. Mujer 45 años *"Estaba muy asustada, se me tiró encima, me puso el martillo en la cara y me dijo que me iba a matar"*
3. Hombre de 41 años *"Tengo un problema de adicción al alcohol, cocaína y crack... no quiero ser un habitante de calle"*
4. Mujer 23 años: *"No tengo con quien dejar a mi hijo, se queda conmigo durante las 12 horas laborales, trabajo en una soda"*
5. Hombre 40 años: *"Luto por mi hijo ahogado en el mar, aún no aparece el cuerpo, me preocupa mi esposa está muy deprimida"*
6. Mujer 42 años: *"dos sicarios llegaron a mi casa y mataron a mis dos hijos en frente mío, tengo sed de venganza y aún no lo supero"*
7. Hombre 39 años: *"Desde niño he sufrido de Bullying por ser nicaragüense, he crecido con mucho resentimiento me cuesta expresar afecto y cariño"*
8. Mujer 43 años: *"Estoy pasando una etapa muy difícil, tengo cáncer de mama con metástasis en pulmones, tuve una infancia muy dura marcada por violencia física y abusos sexuales".*