

Guía para trabajadores de centros comerciales después de un terremoto

*Recuperar la sensación de seguridad
y la capacidad de actuar*

Capítulo Zona Norte
Colpsic - Colegio Colombiano de Psicólogos



Presentación

Después de un terremoto, es posible que las personas experimenten miedo, angustia, incertidumbre, tristeza, nerviosismo, dificultades para dormir, recuerdos del evento o una mayor atención a ruidos y movimientos.

Estas reacciones pueden aparecer incluso cuando el peligro inmediato ya pasó. En quienes trabajan en centros comerciales puede existir, además, una preocupación particular: regresar al lugar donde ocurrió el evento, atender al público, asumir nuevamente responsabilidades y responder adecuadamente si vuelve a presentarse una emergencia.

El propósito de esta guía es acompañar ese proceso.

Recuperar la seguridad no significa dejar de sentir miedo. Significa recuperar progresivamente la información, la confianza, la coordinación y la capacidad necesarias para actuar.



No podemos saber cuándo ocurrirá otro terremoto. Sí podemos prepararnos y saber qué hacer si sucede.

1. Después de un terremoto: lo que puede estar pasando

Después de un terremoto pueden aparecer distintas reacciones.

Lo que puedes sentir

- Miedo.
- Tristeza.
- Nervios.
- Recuerdos del evento.
- Dificultad para dormir.
- Estar pendiente de ruidos o movimientos.
- Incertidumbre.
- Preocupación por la familia, compañeros, visitantes u otras personas.
- Necesidad de comprobar constantemente si existe algún peligro.

Sentir estas reacciones no significa automáticamente que no puedas desempeñar tu función. La pregunta importante es: **¿Puedo desempeñar mi función de manera segura en este momento?**

Qué puedes hacer

- Reconoce lo que sientes.
- Observa qué está ocurriendo ahora.
- Diferencia la situación actual de lo que ocurrió durante el terremoto.
- Reduce la exposición a noticias, videos, rumores y redes alarmistas.
- Consulta información de fuentes oficiales y confiables.
- Recupera progresivamente tus rutinas.
- Busca compañía y apoyo cuando lo necesites.

2. Recuperar la sensación de seguridad

Después de una emergencia, la sensación de amenaza puede permanecer durante un tiempo.

Puedes preguntarte:

- “¿Y si vuelve a temblar?”
- “¿Será seguro permanecer aquí?”
- “¿Qué hago si vuelve a ocurrir?”
- “¿Podré ayudar a los visitantes?”
- “¿Qué pasa si me equivoco?”

No es necesario eliminar todas estas preocupaciones antes de volver a actuar. La recuperación de la seguridad también implica saber qué hacer.

La seguridad se construye con:

Conocer los protocolos, las rutas, los puntos de encuentro, los responsables y los canales de comunicación permite transformar parte de la incertidumbre en capacidad de acción.



3. De la incertidumbre a la capacidad de actuar

Hay cosas que no podemos controlar.

Hay otras que sí podemos preparar

No puedo controlar:

- Que ocurra un terremoto.
- La magnitud de un evento futuro.
- Todas las circunstancias de una emergencia.
- Las reacciones de otras personas.

Sí puedo preparar:

- Conocer mi función.
- Conocer las rutas de evacuación.
- Identificar los puntos de encuentro.
- Conocer los protocolos del centro comercial.
- Saber quién coordina.
- Saber a quién comunicar una situación.
- Saber cómo solicitar ayuda.
- Conocer los canales oficiales de información.
- Participar en ejercicios y prácticas.
- Mantener disponibles los recursos necesarios.

No puedo controlar el terremoto → sí puedo prepararme para responder.

4. Mi función también ayuda a recuperar seguridad

- *Después de una emergencia puede aparecer una sensación de pérdida de control.*
- *Recuperar una función clara puede ayudar a recuperar progresivamente esa sensación de control.*
- *No necesitas sentirte completamente tranquilo para actuar.*
- *Necesitas contar con condiciones suficientes para desempeñar tu función de manera segura.*



Pregúntate:

- ¿Sé cuál es mi función?
- ¿Sé qué debo hacer ante una emergencia?
- ¿Sé a quién debo informar?
- ¿Sé dónde debo ubicarme?
- ¿Conozco las rutas de evacuación?
- ¿Conozco los puntos de encuentro?
- ¿Sé cómo orientar a los visitantes?
- ¿Sé cuándo debo pedir ayuda?
- ¿Sé qué no debo hacer?

Quando sé qué hacer, disminuye parte de la incertidumbre.

5. Cuando la preocupación y el miedo aparecen



- La preocupación puede aumentar después de una emergencia.
- También puede existir preocupación por el trabajo, los ingresos, la familia, los compañeros o las condiciones del centro comercial.

Reconoce la preocupación

- Muchas personas pueden estar enfrentando pérdidas o cambios en su situación económica y familiar.
- No es necesario resolverlo todo de una vez.

Enfócate en lo posible

- Identifica recursos disponibles.
- Reconoce las posibilidades reales.
- Organiza los pasos que puedes dar hoy.
- Concéntrate en aquello que sí puedes hacer.
- Evita intentar resolver simultáneamente todos los problemas.

No tienes que tener todas las respuestas hoy. Pequeños pasos sostenidos también son avance.

Conecta con apoyos

Busca:

- Personas de confianza.
- Compañeros.
- Redes familiares.
- Organizaciones comunitarias.
- Servicios disponibles.
- Recursos institucionales.

Compartir las tareas y pedir apoyo también forma parte de la recuperación.

6. Información, rumores y sensación de amenaza

- *Informarse puede ayudar.*
- *Vigilar permanentemente puede aumentar la angustia.*
- *Después de un terremoto pueden circular rumores, predicciones, videos, imágenes y mensajes que incrementan la sensación de amenaza.*

Para informarte

- Consulta fuentes oficiales y confiables.
- Define momentos para revisar información.
- Verifica antes de compartir.
- Sigue los canales institucionales establecidos.
- Pregunta cuando no tengas claridad sobre una instrucción.

Evita la vigilancia constante

Revisar repetidamente:

- Redes sociales.
- Videos.
- Mensajes.
- Rumores.
- Predicciones.
- Información no verificada.

Prepararse no significa esperar que ocurra lo peor: significa saber qué hacer si ocurre.

Puede mantener activa la sensación de amenaza.



7. Recuperar progresivamente las rutinas

- Las rutinas conocidas pueden contribuir a recuperar cierta estabilidad.
- Recuperar una rutina no significa ignorar lo ocurrido.
- Significa volver progresivamente a actividades que pueden organizar el día.

Pueden ser útiles:

- Dormir.
- Alimentarse.
- Mantener actividades familiares.
- Retomar actividades laborales cuando existan condiciones para hacerlo.
- Mantener contacto con personas de confianza.
- Recuperar actividades habituales.
- Organizar tareas de manera progresiva.

**La recuperación no tiene
que ocurrir toda de una vez.**

8. Trabajar atendiendo al público después de un terremoto

Quienes trabajan en centros comerciales tienen una responsabilidad particular: además de gestionar sus propias reacciones, pueden encontrarse con visitantes que también están asustados, confundidos o preocupados.

El trabajador no necesita convertirse en Profesional en Psicología.

Necesita:

Mantener la calma posible

No significa no sentir miedo. Significa evitar transmitir desorganización cuando existen procedimientos establecidos.

Dar información clara

Compartir únicamente información confirmada y pertinente.

Orientar

Indicar a las personas qué deben hacer de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Seguir el protocolo

No improvisar cuando existe una instrucción institucional.

Pedir apoyo

Cuando una situación supera la función asignada, se debe recurrir al responsable correspondiente.

9. Cuando un visitante está asustado

Una persona puede necesitar principalmente:

- Información clara.
- Orientación.
- Presencia.
- Instrucciones sencillas.
- Saber qué está ocurriendo.
- Saber qué debe hacer.

No es necesario minimizar su miedo.

Evita expresiones como:

- “No pasa nada.”
- “No tenga miedo.”
- “Ya pasó.”
- “Tiene que tranquilizarse.”

En su lugar, puedes reconocer la preocupación y orientar:

Entiendo su preocupación. En este momento vamos a seguir el procedimiento establecido. Por favor, permanezca conmigo y siga las indicaciones



La función del trabajador es orientar y facilitar la respuesta, no realizar una intervención psicológica.

10. Niñas, niños y personas cuidadoras

Después de un terremoto, el miedo también puede aparecer en quienes cuidan.

Para quienes cuidan

Es comprensible preocuparse por no poder proteger a los niños.

Sentir miedo no significa que no puedas tomar buenas decisiones para ellos.

Para niñas y niños

No necesitan largas explicaciones.

Pueden necesitar:

- Palabras sencillas.
- Presencia.
- Rutinas.
- Juego.
- Oportunidades para expresar lo que sienten.

Puede ser útil decir:

“Lo que pasó fue fuerte. Entiendo que tengas miedo. Los adultos estamos aquí y tenemos un plan para saber qué hacer.”

Las rutinas conocidas pueden incluir:

- Sueño.
- Alimentación.
- Juego.
- Colegio.
- Actividades familiares.
- Rutinas conocidas.

11. Cuando ya existe una atención en Salud Mental

El terremoto puede aumentar temporalmente dificultades que ya estaban presentes.

Si ya estás en tratamiento

Mantén el contacto con tu profesional o servicio habitual y cuéntale cómo te has sentido desde el terremoto.

Si perdiste el acceso**Busca alternativas disponibles en:**

- EPS.
- Hospital.
- Centro de salud.
- Otros servicios disponibles en tu comunidad.

Importante

- *No suspendas, reinicies ni modifiques medicamentos por tu cuenta.*
- *Si el malestar aumenta mucho o dificulta tu funcionamiento, busca atención profesional.*
- *Pedir apoyo profesional no significa que hayas retrocedido.*



12. ¿Cuándo necesito apoyo para desempeñar mi función?

No todas las personas necesitan la misma cantidad de tiempo o apoyo para recuperar su funcionamiento.

Puede ser necesario solicitar apoyo cuando:

- No puedes concentrarte suficientemente.
- No logras comprender o seguir instrucciones.
- Te encuentras demasiado alterado/a para desempeñar tu función con seguridad.
- La preocupación interfiere significativamente con tus actividades.
- La reacción emocional dificulta la comunicación con otras personas.
- Sientes que no puedes cumplir adecuadamente con la responsabilidad asignada.

Pedir apoyo no es una señal de debilidad. También forma parte de una respuesta responsable ante una emergencia.



13. Cuando hay muertes y pérdidas

El duelo puede aparecer junto con miedo, agotamiento, confusión y muchas necesidades prácticas.

Duelo

Perder a alguien o algo importante duele.

Puede haber:

- Tristeza.
- Rabia.
- Incredulidad.
- Silencio.
- Necesidad de hablar.
- Confusión.
- Agotamiento.

No existe una única forma correcta de reaccionar.



Acompañar

Puedes ofrecer:

- Escucha sin apresurar.
- Presencia.
- Alimentación.
- Comunicación.
- Cuidado de niños.
- Ayuda con trámites.
- Contacto con redes.

No compares tu dolor con el de otras personas. Cada pérdida y cada historia son diferentes.

14. Cuando aparece culpa por haber sobrevivido

Después de una tragedia, algunas personas pueden preguntarse:

“¿Por qué yo sí?”

Lo que puede aparecer

- Culpa.
- Tristeza.
- Confusión.
- Sensación de no tener derecho a estar bien mientras otras personas murieron o lo perdieron todo.



Recuerda

- *Sobrevivir no significa que la pérdida importe menos.*
- *Estar a salvo no obliga a sentirse feliz ni elimina el dolor por quienes murieron.*
- *Puedes agradecer estar vivo/a y al mismo tiempo sentir tristeza profunda por quienes no sobrevivieron.*

15. Comunidad, equipo y apoyo



**No tenemos que atravesarlo a solas.
La comunidad también es parte de la
recuperación.**

Familia y amistades

- Acompañarse.
- Conversar.
- Compartir tareas.
- Reconocer cuándo alguien necesita apoyo.

Equipo de trabajo

- Compartir información confiable.
- Coordinar las acciones.
- Preguntar cuando existen dudas.
- Reconocer las capacidades de cada integrante.
- Solicitar apoyo cuando sea necesario.

Comunidad

- Organizarse.
- Compartir información confiable.
- Identificar recursos.
- Apoyarse en lo que cada persona puede aportar.

Servicios

Cuando sea necesario, conectar con:

- Salud.
- Escuela.
- Organizaciones comunitarias.
- Servicios institucionales.
- Otros recursos disponibles.



**Acompañarnos no significa quitar el
dolor. Significa que nadie tenga que
afrontarlo en soledad.**



16. Preparación para recuperar capacidad de acción

- Hay cosas que no podemos controlar.
- Hay otras que sí podemos preparar.

Preparar

- Plan familiar.
- Lugares de encuentro.
- Formas de comunicación.
- Contactos importantes.
- Mochila de emergencia.
- Protocolos del colegio.
- Adultos de apoyo.
- Protocolos y procedimientos del centro comercial.
- Rutas de evacuación.
- Puntos de encuentro.
- Responsables y canales de comunicación.
- Función individual dentro del equipo.

Recuperar

- Organizar documentos.
- Mantener fuentes confiables.
- Recuperar progresivamente las rutinas.
- Hablar con personas de confianza.
- Pedir apoyo cuando sea necesario.
- Retomar progresivamente las responsabilidades laborales cuando existan condiciones de seguridad.
- Practicar nuevamente los procedimientos.

No puedo controlar el terremoto → sí puedo prepararme para responder.

17. Antes de asumir nuevamente mi función

Antes de comenzar una jornada o asumir una responsabilidad después de una emergencia, detente un momento y verifica:

Sobre mí

- ¿Puedo concentrarme?
- ¿Puedo comprender instrucciones?
- ¿Puedo comunicarme adecuadamente?
- ¿Puedo realizar mi función de manera segura?

Sobre mi función

- ¿Sé qué debo hacer?
- ¿Conozco el protocolo?
- ¿Sé a quién debo reportar?
- ¿Sé dónde debo dirigirme?
- ¿Sé cómo solicitar ayuda?

Sobre el entorno

- ¿Conozco las condiciones actuales?
- ¿Las instrucciones han sido comunicadas?
- ¿Sé cuáles son las rutas y puntos de encuentro?
- ¿Sé qué información es oficial?



Si alguna de estas respuestas es “no”, pregunta, verifica y solicita orientación antes de improvisar.

18. Un siguiente paso

No tienes que resolverlo todo ahora.

Pregúntate:

¿Qué puedo hacer hoy que me ayude a recuperar un poco de seguridad y capacidad de acción?

Puede ser:

- Preparar la mochila.
- Consultar una fuente oficial.
- Revisar una ruta.
- Identificar un punto de encuentro.
- Preguntar por mi función.
- Hablar con alguien de confianza.
- Contactar un servicio.
- Retomar una rutina posible.
- Revisar los protocolos.
- Practicar qué hacer ante una emergencia.



19. Para recordar

No necesito dejar de sentir miedo para poder actuar.

Puedo sentir temor y, al mismo tiempo:

informarme, prepararme, pedir apoyo, seguir un protocolo y cumplir mi función.

La recuperación es progresiva.

La seguridad se construye con información, preparación, coordinación y apoyo.

Día a día, paso a paso.

Lo que sientes es importante.

Tu seguridad también.

Tu función importa.

Y pedir apoyo cuando lo necesitas también es parte de responder responsablemente.

Referencia

World Health Organization, War Trauma Foundation, & World Vision International. (2013). Psychological first aid: Facilitator's manual for orienting field workers. World Health Organization. Psychological first aid.

Preparado por:

Adriana Sofia Silva Silva.

Subdirectora Nacional del Campo
Psicología y Familias de Colpsic – Colegio
Colombiano de Psicólogos.

Revisado por:

Betty Ruíz Ruíz

Presidente de la Junta de Gestión del
Capítulo Zona Norte de Colpsic – Colegio
Colombiano de Psicólogos.

Diseño y Diagramación:

Dirección de Comunicaciones y Mercadeo
Colpsic – Colegio Colombiano de Psicólogos
Septiembre de 2026