

nuestra
BARRANQUILLA

Quien conversa, **confía:**

lecciones sobre **activación de confianza** entre
jóvenes y organizaciones en **Barranquilla**

Introducción:

Cuando encontrarse cambia todo

¿Es posible mover la confianza?, ¿hacer que un grupo confíe más en otro?: ¡SÍ!

En 2022, encontramos que en Barranquilla existe una profunda desconfianza desde personas jóvenes hacia organizaciones de diversos sectores, e incluso hacia sí mismas. Con este hallazgo, empezamos a preguntarnos qué valoran de la confianza, qué elementos la pueden facilitar y qué otros pueden ser una barrera, así que pusimos en marcha más de seis activaciones (Nota 4) para entender cómo se puede mover la confianza y lo que descubrimos, más que revelador, es muy motivador: aprendimos que “quien conversa, confía”, porque los espacios de encuentro, bien diseñados, permiten reducir prejuicios, fortalecer la empatía y ayudan a superar la lógica de “nosotros vs. ellos”, lo que rompe ciclos de desconfianza entre jóvenes, funcionarios y comunidades.

La confianza es el tejido invisible que sostiene las relaciones humanas y, con ello, la colaboración entre jóvenes y organizaciones y el desarrollo de ciudad. En un país como Colombia, donde solo 2 de cada 10 personas está dispuesta a confiar en alguien que piensa distinto, que se informó de otra manera o que creció en condiciones diferentes (Edelman Trust Barometer, 2026), ejercicios hechos en Barranquilla nos demuestran que experiencias compartidas pueden llegar a generar confianza recíproca. Para ello, partimos de definir la confianza como “la apertura/disposición para participar conjuntamente con determinados grupos y/o personas, bajo la creencia de que la otra parte va a realizar las acciones con las que se compromete”.

En Barranquilla confluyen cientos de actores desde el sector privado, público, social, académico, etc., cuyo trabajo y decisiones inciden en el desarrollo del territorio; adicional a esto, la cuarta parte de la población de la ciudad es joven, un grupo especialmente activo que se mueve por su transformación.

Sin embargo, la desconfianza limita la articulación y la incidencia juvenil en procesos de ciudad; por esta razón, de la mano de distintos aliados con experticia en cambio comportamental y cultural, sumamos capacidades para comprender la confianza no como un valor abstracto sino como un mecanismo que podemos activar y reforzar a través de experiencias compartidas de reconocimiento y empatía que desafíen sesgos negativos y activen comportamientos como la participación o la colaboración.

Este artículo recoge lecciones clave y recomendaciones prácticas, producto de nuestras exploraciones, investigaciones y activaciones de confianza, así como de nuestro trabajo promoviendo colaboración en el territorio en los últimos años: aprendizajes de valor para organizaciones que de la ciudad, cuyo rol, decisiones o trabajo, incide de manera directa o indirecta en el bienestar y oportunidades de la juventud.

nuestra
BARRANQUILLA

Sobre NuestraBarranquilla

Somos una iniciativa que promueve la construcción y transformación colectiva de la ciudad desde la participación activa y mirada de las juventudes, apoyando soluciones colaborativas, fortaleciendo el liderazgo juvenil y promoviendo narrativas positivas y reales sobre juventud y colaboración.

NuestraBarranquilla es una iniciativa impulsada por Fondation Botnar, Fundación Corona y Diseño Público, donde la juventud se escucha, se ve y se siente.



¿Qué descubrimos?: 3 hallazgos clave

1. La juventud desconfía pero colabora

En el 2022, al preguntar a personas jóvenes de Barranquilla sobre qué les motiva a confiar o no en otros, los primeros diagnósticos (Nota 1) nos mostraban qué:

¿Qué inhibe la confianza?

-  **Malas experiencias** por la diferencia entre lo que se dice y lo que se hace
-  **Desconocimiento:** la falta de información sobre una situación u otras personas
-  **Percepciones sesgadas:** no sentir seguridad en la presencia de otra persona
-  **Creencias:** cuando no compartimos los mismos valores o formas de actuar

¿Qué contribuye a la confianza?

-  **Acciones visibles:** los hechos más que las promesas
-  **Tiempo:** ser pacientes en conocernos y reconocernos
-  **Comunicación** directa (con escucha activa) y no mediada con las instituciones
-  **Relacionamiento** transparente con interés genuino en las necesidades del grupo

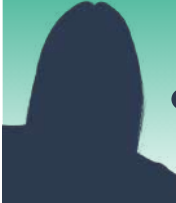
Haciendo un zoom específicamente en la confianza entre jóvenes y sector privado, luego de diferentes experimentos digitales y análogos con enfoque comportamental (Nota 3), identificamos cuatro arquetipos que muestran habilitadores y barreras, así como su impacto en las posibilidades de colaboración efectiva:

1. COLABORADORE/AS OPTIMISTAS



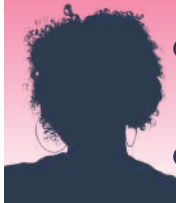
- Personas jóvenes superdispuestas a participar en iniciativas y convocatorias.
- Perciben positivamente sus capacidades y posibilidades de éxito.
- Consideran que es posible tener éxito en acceder a las oportunidades.
- Creen que pueden lograr un impacto positivo en las actividades propuestas.

2. COLABORADORE/AS SI HAY EVIDENCIA



- Tienen disposición a participar y colaborar, pero mantienen una percepción negativa sobre sus pares jóvenes, así como de las organizaciones involucradas.
- Tienden a tener una percepción de que las oportunidades no se gestionan de manera "justa" o que hay prejuicios en la selección.

3. COLABORADORE/AS INSEGURO/AS



- Tienen disposición a involucrarse en actividades y proyectos, pero tienen ciertas dudas sobre sus propias capacidades o posibilidades de éxito.
- Aunque participan activamente, podrían dudar de sus posibilidades de ser seleccionada/os o de tener un impacto significativo.
- Encuentran mucho valor en la idea de comunidad.

4. JÓVENES ESCÉPTICOS



- Se caracterizan por su falta de interés en participar en convocatorias o actividades.
- Tienen una percepción negativa de sí misma/os en contextos de colaboración o competencia.
- Podrían sentir que no tienen las habilidades necesarias o que este tipo de actividades no están hechas para personas con su perfil.

¿Por qué es clave identificar estos perfiles? Porque el llamado a la colaboración será más efectivo si logramos llegar a acuerdos sobre las expectativas de cada grupo. Por ejemplo, la mayoría son colaboradore/as optimistas y esperan espacios de codiseño que se sientan realmente como colaboración, seguidos por los escépticos que buscan espacios libres de juicio, y los colaboradore/as si hay evidencia preferirán que previamente se hayan establecido reglas claras y procesos transparentes para seguir adelante.

2. Persisten causas históricas en la desconfianza ciudadanía-gobierno

En el país la desconfianza hacia instituciones alcanza más del 50 %. Estudios demuestran que mayor confianza en la relación ciudadanía-gobierno repercute en mejor estabilidad económica, más innovación e integración, un aumento en la participación y la cooperación de la ciudadanía, políticas más pertinentes para la ciudad y sus habitantes, cumplimiento de la normativa y las decisiones institucionales y, en general, una mejora significativa de la democracia y el desarrollo.

Profundizando en lo anterior, encontramos tres razones relacionadas con la falta de confianza en la interacción ciudadanía-gobierno de hoy (Nota 2):

Insatisfacción con prestación de servicios

El estado cumple múltiples funciones que son desconocidas por la ciudadanía o cuya complejidad resulta difícil de comunicar. Esto genera una desconexión entre la burocracia y la ciudadanía.

Baja participación ciudadana

Muchas personas no creen que el esfuerzo de participar resulte en soluciones, o simplemente se inhiben de participar por considerar que algunas veces los espacios existentes suelen ser apropiados por “los mismos de siempre”.

Sesgos negativos sobre funcionarios

El imaginario sobre funcionarios públicos es bastante negativo, especialmente asociado a percepciones de corrupción. Al igual que en la insatisfacción, este tiene sus raíces tanto en experiencias previas como en la falta de acceso a información sobre cómo funciona el aparato estatal.

La persistencia de un modelo mental cultural orientado a la desconfianza responde a múltiples factores estructurales e históricos. La permanencia de estereotipos negativos sobre lo público arraiga la desconfianza, y a esto se suman las altas percepciones de corrupción, experiencias históricas relacionadas con el conflicto armado, la segregación social y el legado colonial han erosionado las bases de confianza entre ciudadanos.



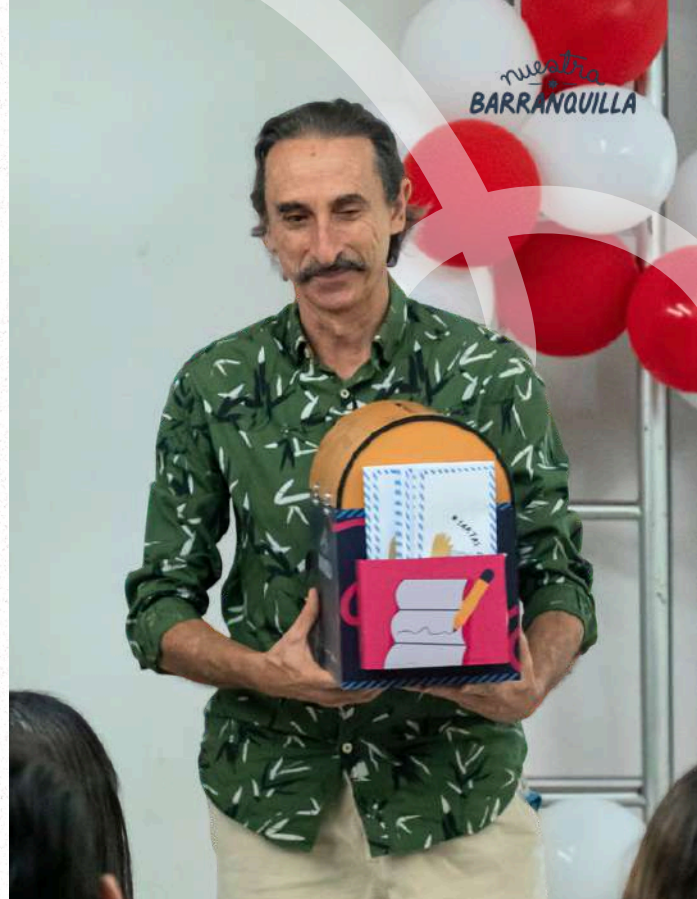
En este contexto, cobra sentido la percepción juvenil, que asocia la confianza hacia instituciones desde la promoción de formas de comunicación y relacionamiento directo, no mediado, que prioricen la escucha activa y habiliten espacios reales de interacción.

3. Colaborar lleva a confiar

Con la intención de provocar colaboración por y con la juventud, partimos de una premisa aparentemente lógica: para colaborar, primero debían confiar. Sin embargo, cuatro años de proyectos, diversas investigaciones y activaciones, nos han mostrado lo contrario: la colaboración es un habilitante de la confianza. Esta comprensión tomó forma desde los proyectos que desarrollamos entre 2022: al convocar a actores que no se conocen o que piensan distinto a encontrarse, conversar y trabajar alrededor de algo juntos, vimos cómo la confianza emergía en el proceso y esta, a su vez, detonaba mayor colaboración. Un círculo virtuoso que sitúa la colaboración como ganadora.

En este sentido, las conversaciones e invitaciones a colaborar pueden ser muy poderosas cuando:

- ▶ **Nos invitan a trabajar por un objetivo común:** en activaciones donde propusimos a grupos distantes trabajar juntos por alcanzar una meta común, vimos cómo el ánimo competitivo da paso a la colaboración cuando la motivación es un propósito altruista.
- ▶ **Confrontan nuestros sesgos:** al confrontar a diferentes actores con historias reales de liderazgo o servicio público, pudimos empezar a dismantlar prejuicios negativos que funcionarios tienen sobre jóvenes y viceversa.
- ▶ **Reconocen quienes somos más allá de roles:** ponernos en los zapatos de personas desconocidas y compartir con ellas palabras de aliento cuando pasan por un momento difícil activa nuestra empatía y disposición a generar acuerdos.



Cómo mover la confianza: sí se puede

¿Cómo podemos movilizar confianza más allá de la colaboración? En algunos casos, las personas colaborarán porque les interesa el resultado final, pero ello no elimina las percepciones negativas que puedan tener sobre otras. Por eso, pusimos a prueba diversas activaciones y contrastamos información con investigaciones hechas en el territorio, para identificar acciones efectivas que aumenten la confianza entre

Jóvenes ↔ Jóvenes
Jóvenes ↔ sector privado
Jóvenes ↔ sector público

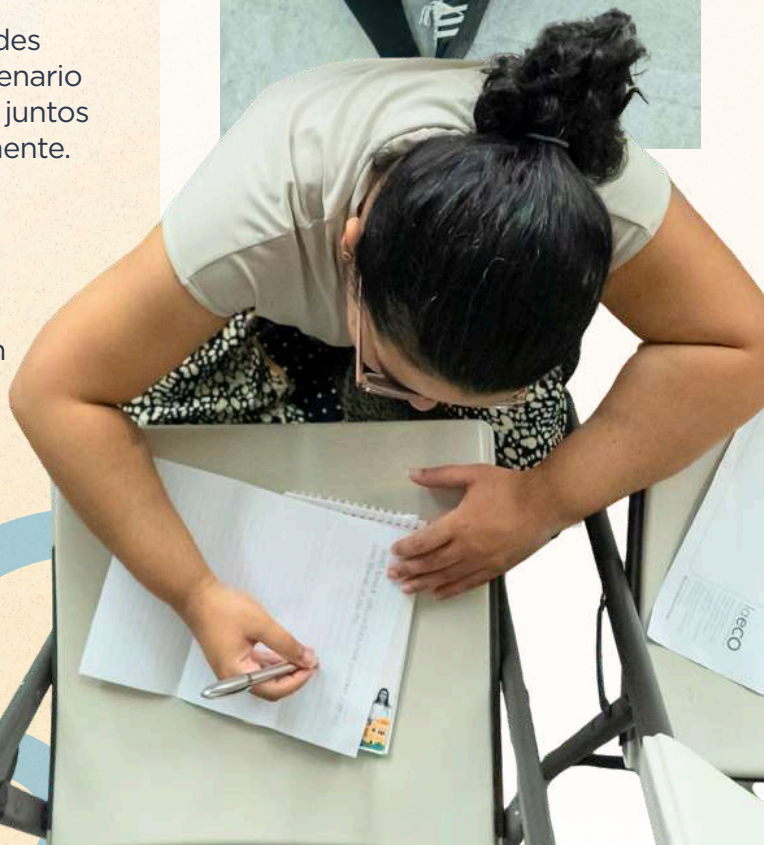
Las activaciones, que contaron con un enfoque comportamental, buscaron aumentar la claridad, el reconocimiento mutuo y la reciprocidad a través de encuentros en que pudieran reconocer coincidencias y responsabilidades compartidas y disminuir sesgos negativos.



Sí es posible movilizar la confianza a través de ejercicios prácticos que inviten al diálogo: actividades que pueden insertarse en actividades cotidianas de las organizaciones.

No hace falta replicar mensajes que nos hablen de la importancia de confiar; es posible realizar acciones que prioricen experiencias compartidas y visibilicen quienes somos. El trabajo de los últimos tres años nos han dejado las siguientes pistas para aumentar la confianza y pueden ser implementadas por otras iniciativas y organizaciones:

- **Identificar el tipo de confianza a movilizar.** Sí, aumentar la confianza es posible, pero se debe tener en cuenta que la interpersonal o la institucional dependen de factores diferentes y responden a dinámicas distintas de intervención.
- **Visibilizar los procesos y promesas** cumplidas para potenciar la confianza. No solamente los escépticos, todos tendemos a confiar más cuando percibimos claridad, contamos con información que disminuya la incertidumbre y vemos hechos cumplidos.
- **Transformar nuestros mensajes.** Los sesgos y estereotipos funcionan de manera automática, una comunicación consciente enfocada en los beneficios de colaborar o que evite generalizaciones negativas sobre edad o género, son necesarias para mejorar la percepción que existe entre distintos grupos.
- **Diseñar experiencias compartidas:** las actividades lúdicas o retos para grupos diversos son un escenario propicio para reconocer que es posible trabajar juntos por un objetivo común y reconocernos mutuamente.
- **Servir como “atajos de confianza” para la colaboración.** La confianza en quien convoca puede ser suficiente para que pasen unas primeras colaboraciones claves, más si logramos establecer relaciones importantes con liderazgos locales en lugar de buscar cambios desde el desconocimiento de dinámicas de nicho.
- **Invitar a trabajar por un objetivo que suma.** Se puede minimizar efecto negativo de sesgos, estableciendo objetivos y metas colectivas con claros beneficios para las partes.



Conclusión

La confianza no surge de manera automática ni se transforma únicamente a través del discurso; se construye en la experiencia compartida, en la cooperación concreta y en la posibilidad de reconocer al otro como alguien confiable. Los resultados analizados muestran que los espacios de conversación, colaboración y encuentro funcionan como condiciones habilitantes para que la confianza aparezca y se fortalezca.

En ese sentido, el verdadero valor de las activaciones no está solo en su capacidad de convocar a personas que no suelen normalmente conectarse, sino en su poder para generar vínculos, abrir posibilidades de acuerdo y activar disposiciones relacionales que contribuyen a la articulación del ecosistema juvenil y al desarrollo de la ciudad. Entender la confianza desde esta perspectiva permite diseñar intervenciones más intencionales, más humanas y más efectivas para fortalecer el bienestar juvenil.

Pero, ¡ojo!: si bien es posible potenciar la confianza general y la disposición a generar acuerdos o colaborar, sigue siendo un reto movilizar la confianza en las instituciones. Esto podría explicarse debido a que esta está limitada por condiciones culturales más que percepciones intrapersonales o experiencias propias, por lo que se necesitan intervenciones que requieren continuidad, repetición y señales más sostenidas de apertura, claridad y respuesta.

La mirada comportamental y cultural sobre confianza nos permite entender que la confianza sí puede movilizarse a partir de acciones concretas que den respuesta a la forma en como percibimos al otro, e incluso a nosotros mismos. Los sesgos y prejuicios suelen ser una de las principales barreras para confiar y colaborar, pero pueden disminuir si en la cotidianidad encontramos la oportunidad de reconocernos unos a otros, conversar, compartir información y reconocer en voz alta lo que logramos cuando colaboramos.

ANEXO - METODOLOGÍA

Agradecemos a nuestros aliados Estudio Plural, Recíproca, estudiantes de Columbia University, nuestra casa Fundación Corona, y a quienes han contribuido a nuestro entendimiento de habitantes de confianza, así como a todos nuestros aliados locales y jóvenes con quienes hemos conectado y colaborado desde el 2022 para afianzar la confianza y colaboración por el bienestar juvenil.



Nota 1:

Informe de hallazgos de mapeo del ecosistema de juventudes y diagnóstico participativo juvenil (NuestraBarranquilla, 2022).

https://res.cloudinary.com/jpaltahona/image/upload/v1761844561/Diagnostico_participativo_Nuestra_Barranquilla_2022_41eaa8dd1c.pdf.



Nota 2:

Fortaleciendo la confianza a través de conocimientos comportamentales en Colombia para fomentar la participación (Capstone Project - Master's Program Conclusion Work, School of International and Public Affairs - SIPA, Columbia University, con apoyo de Fundación Corona, 2024).



Nota 3:

Resultados experimento comportamental y cultural (NuestraBarranquilla y Firma Plural, 2024). Documento interno.

- Ejercicio digital: análisis de respuestas de alrededor de 500 jóvenes, quienes a través de un chatbot de WhatsApp reaccionaban a diferentes posibilidades en un escenario de colaboración.
- Ejercicio análogo: exploración de escenarios de colaboración a partir de un juego de roles entre jóvenes y representantes de diversas organizaciones.



Nota 4:

Activaciones de confianza con enfoque comportamental y cultural (NuestraBarranquilla y Recíproca, 2025). Documento interno.



Conexión vital - Cartas que cuidan: invita a los jóvenes a escribir cartas anónimas de apoyo que quedan en un buzón permanente para ser abiertas en momentos difíciles. La dinámica fomenta confianza, cuidado mutuo y una red de apoyo emocional entre pares.



¿Cómo me pintas?: juego tipo *Stop* con socialización de historias reales que permiten evidenciar sesgos, cuestionar prejuicios y generar empatía. A través del contraste entre percepciones e identidades reales, se busca transformar la forma en que los adultos perciben a jóvenes y promover reconocimiento de la diversidad.



Reto de Construcción - Colaborar desde la diferencia. Reúne a jóvenes de distintos grupos a resolver un reto de 20 min: armar juntos un buzón sin tocar sus propias piezas. El ejercicio busca desmontar prejuicios, superar rivalidades y ampliar la confianza entre pares.



Zonas de confianza - Espacios de conversación sin jerarquías: Un espacio horizontal entre jóvenes y funcionarios públicos para dialogar. A través de cartas de colores (queja, diálogo, escucha) se abren conversaciones cercanas y humanas que permiten reconocer a la otra generación, humanizar las instituciones y construir confianza mutua.



Otro cuento - Construyendo confianza desde historias que no se cuentan: ejercicio vivencial que busca desmontar prejuicios sobre lo público, mostrando el lado humano de los funcionarios y generando, a desde historias y reflexiones, una mirada más cercana y confiada hacia lo público.



Experiencia lúdica (juego económico) entre jóvenes y funcionarios: Un juego en el que interactúan sin conocerse. Tras jugar, se conversa para descubrir afinidades y luego se repite el ejercicio para medir si la confianza aumentó.