

**Fortalecimiento de la red social como soporte para la organización Metro World Child en  
la ciudad de Nueva York**

Sara Daniela Ferrer Parra

Asesor

Miguel Ezequiel Badillo Mendoza

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH

Programa de Comunicación Social

2023

## Resumen

Las redes sociales, son vitales para el crecimiento y desarrollo tanto individual, comunitario y organizacional. En este caso, es importante de fortalecer las redes sociales de la organización Metro World Child, para apoyar su desarrollo de manera sostenible, sin tener que depender únicamente de sus empleados y voluntarios. A través de la asociación con otras iglesias y organizaciones, pueden desarrollar una red que apoye su trabajo y al mismo tiempo le agregue valor, ofreciendo diferentes servicios que ayuden a los niños, sus padres y familiares a forjar un futuro mejor. Este ensayo relata cómo se desarrolló la estrategia de comunicación del MWC Connects, a partir de la investigación acción realizada en la organización bajo su aprobación y colaboración con el fin de proponer una estrategia correspondiente para el momento en que se encuentra la organización. Esta propuesta se realizó en la gestión que se realiza en la ciudad de Nueva York y podría aplicarse en otras partes del mundo, si fuera necesario, ajustándose claramente en función de la cultura y las limitaciones que puedan surgir en el camino.

***Palabras clave:*** Redes sociales, comunicación organizacional, construcción de comunidad, comunicación participativa.

### **Abstract**

Social networks are vital for individual, community, and organizational growth and development. In this case, it is essential to strengthen the social networks of the Metro World Child organization, to support its development sustainably, without having to depend solely on its employees and volunteers. Through association with other churches and organizations, they can develop a network that supports their work and at the same time adds value, offering different services that help children, their parents, and families to build a better future. This essay tells how the MWC Connects communication strategy was developed, based on the action research carried out in the organization under its approval and collaboration to propose a corresponding strategy for the moment in which the organization is founded. This proposal was made in the management that is carried out in the city of New York and could be applied in other parts of the world, if necessary, clearly adjusting depending on the culture and the limitations that may arise along the way.

**Keywords:** Social networks, organizational communication, community building, participatory communication.

## **Tabla de Contenido**

Fortalecimiento de la red social como soporte misional para la organización Metro World Child en la ciudad de Nueva York.....	6
Conclusiones.....	16
Referencias bibliográficas.....	17

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Sociograma Metro World Child</i> .....	9
---	---

## **Fortalecimiento de la red social como soporte misional para la organización Metro World Child en la ciudad de Nueva York**

Los seres humanos, son seres sociales, interactúan con su entorno. Desde muy pequeños empiezan a desarrollar una conexión profunda, integrándose a redes sociales en las cuales formarán parte y ocuparán un lugar y una función. Más adelante en la vida, estas relaciones se entenderán como la pertenencia e identificación a un grupo, sea una comunidad, grupo ideológico y/o cualquier otro. “Efectivamente estudiar y conocer la evolución de las redes sociales es fundamental para comprender y esclarecer quiénes somos, en qué momento nos encontramos, y hacia dónde nos movemos.” (Gallego Trijueque, 2016. p. 6)

La red social es esencial para el desarrollo humano y el crecimiento social, en el artículo “Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación” de Gabriel Vélez, dice que desde el siglo XX se viene hablando de las redes sociales de manera metafórica para describir a la sociedad y poder entender un cuerpo social. De aquí podemos decir que las redes son puntos conectados entre sí, que permiten el intercambio de información, y también son intersecciones que consienten que otros puntos se conecten y por ende que cada “punto” crezca acorde a su capacidad de relacionarse y conectarse.

En la comunicación actualmente este sucede cuando existe un intercambio de información a través de conversaciones, experiencias compartidas y más. La manera más sencilla de ver este concepto en definición, tal vez sean los medios digitales de comunicación usados por el público, como lo son Instagram, TikTok, Facebook, YouTube, etc. Estas plataformas se especializan en crear una comunidad que está interesada en cierto contenido, la principal función es crear una red que permita la interacción entre personas y el crecimiento de un algoritmo para que alcance a más personas que potencialmente están interesadas por dicho contenido.

Las redes sociales no solo están en las plataformas digitales, también existen fuera de ellas, pues es allí donde iniciaron. Entender cómo funciona una red social, quien la conforma y cómo interactúan sus actores es de vital importancia para la comunidad, las empresas públicas y privadas. En este escrito se explicará cómo fortalecer la red social de la organización Metro World Child (MWC), ayudará a expandir, y construir un futuro más sostenible.

La organización fue fundada por el pastor Bill Wilson, quien, tras haber sido abandonado por su madre alcohólica en una calle en el estado de la Florida, fue recogido por un hombre, cuyo hijo estaba hospitalizado por una severa Leucemia. El hombre lo lleva a un campamento donde le hablan de Jesucristo, y de ahí en adelante empieza a ser voluntario en su iglesia donde tendría la oportunidad de trabajar con niños, e iniciar una iglesia dedicada al servicio de la primera infancia. Es así como nace Metro Word Child, es una organización basada en la fe cristiana con fines humanitarios, originada en New York City en el año 1980. Se dedica al trabajo con niños que viven zonas francas, con pocos recursos o con niveles de violencia y actividades de pandilla muy altos.

Con el pasar de los años la organización también se ha expandido a zonas donde las necesidades básicas de los niños no están siendo satisfechas. La organización tiene sedes en Colombia, Perú, India, Kenia, Sur África, Burundi, Filipinas, Taiwán, Hungría, Suiza, Inglaterra, por mencionar algunas, en donde provee soporte emocional, espiritual y físico, a través del programa para niños. La sede principal está localizada en la ciudad de Nueva York en Brooklyn, en donde la organización ha operado por más de 40 años.

Además, la organización opera una despensa de alimentos semanal y más recientemente maneja un programa para ayudar a los niños con su salud mental. Todos los programas y servicios que se dan por parte de la organización son gratuitos y asequibles a cualquier niño que

desea asistir, sin discriminación alguna. El trabajo que realiza la OSP es único, y tiene un gran impacto en la comunidad, eso lo prueba la longevidad de la organización y la credibilidad de su logo, que actúa casi como un chaleco antibalas en muchas comunidades.

La OSP, se moviliza a zonas de conflicto como lo son los edificios del gobierno y los refugios, en donde se observa que cuando ellos llegan con su transporte amarillo, los niños saludan con sus manos, e incluso corren hacia el camión. Cuando el equipo ha terminado de organizarse y han puesto el escenario, los niños empiezan a llegar para jugar y entrenarse, los padres también se ven emocionados de estar en esta experiencia. A través de juegos, canciones y competencias, los niños disfrutan escuchar la lección preparada para ese día. Al finalizar los niños y los padres se acercan a los empleados y voluntarios si necesitan resolver preguntas sobre la lección y a compartir vivencias de la semana.

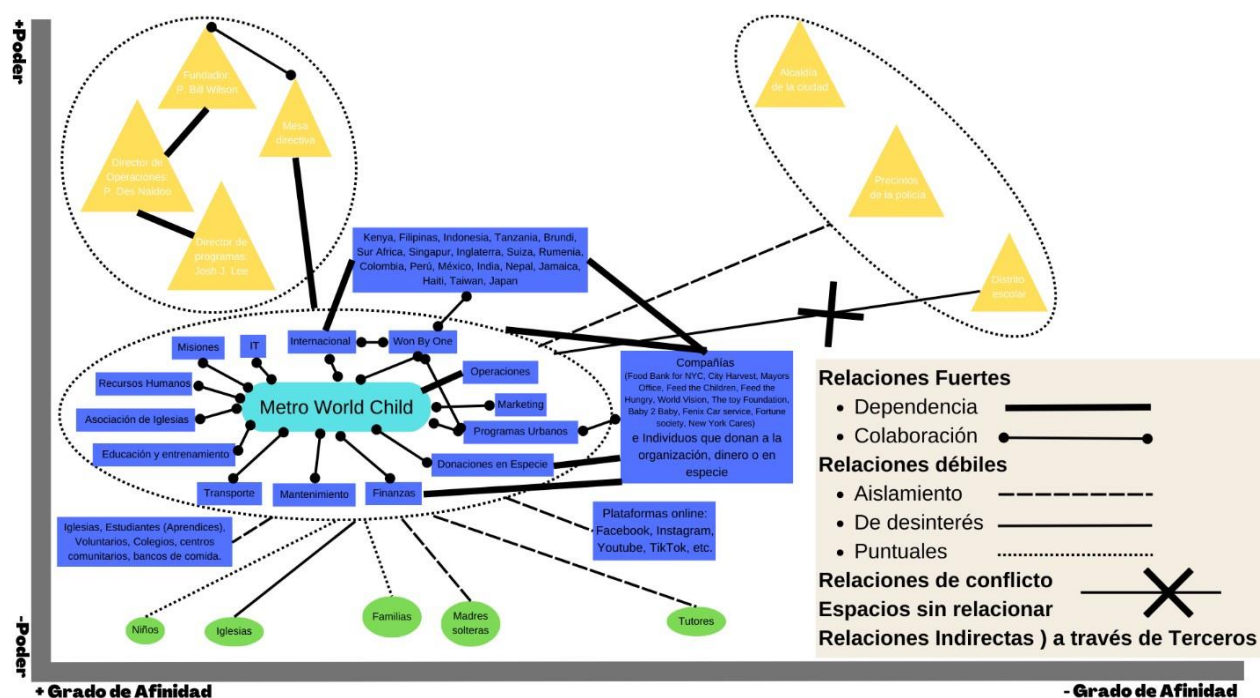
A pesar de que la organización tiene una buena reputación en la comunidad, debido a la pandemia y cambios estructurales dentro de la OSP, se han creado vacíos como falta de empleados, y voluntarios, para sostener los programas infantiles, debido a que son originarios de otros países y dependen de sus visas para poder continuar con la OSP. Desde 2020, en este proceso de regeneración, han llegado nuevos empleados y voluntarios que, debido a su corto tiempo y falta de conocimiento de la ciudad, la cultura, el idioma, e inclusión, tienen poco entendimiento de la vida de la comunidad. “¿Por dónde empezar? O cuando algunos movimientos tienen las cosas tan claras que pueden excluir los derechos de otros movimientos también populares, con riesgos de sectarismos, corporativismos, y otras desviaciones poco solidarias de algunos procesos sociales.” (Villasante, s/f, p.6).

Con el fin de que los programas no se sectoricen o lo que sería aún peor, que la organización se segregara entre sí, es muy importante conocer, y entender las redes sociales tanto

internas como externas de la organización y de allí moverse para lograr una estrategia comunicativa.

**Figura 1**

*Sociograma Metro World Child*



*Fuente.* Elaboración propia con la herramienta digital Canva

Se realizó una investigación acción, mediante la cual se observó cómo funciona la organización su estructura y el surgimiento de los procesos comunicativos entre sus empleados y divisiones, con el fin de entender la manera en cómo actúa y proponer una estrategia comunicativa que ayudaría a solucionar este problema. Desde la socio-praxis, se observó que la organización está estructurada, que tiene una misión clara que es trabajar por la niñez.

Desde el análisis realizado se materializó un sociograma mediante el cual se identificaron las relaciones que mantiene no solo interna, también, externamente. Entender cómo estas

funcionan, tiene un valor importante pues en el artículo Redes Sociales para la Investigación Participativa, Villasante (2010) señala:

Lo más importante son las relaciones, no los sujetos que soportan las relaciones, no el conjunto total de la comunidad o del campo considerado, sino cómo se mueven los vínculos, las confianzas entre unos y otros. Porque ahí está la clave de la transformación (p.8)

Es importante entender que a pesar de que las personas son importantes, la relación y como se da esta relación entre entidades es mucho más importante. Las personas que trazan estas relaciones pueden ser reemplazadas, pero una vez que la organización rompe la conexión con otra organización, va a ser muy difícil recuperarla.

A través de la observación de las actividades, y las entrevistas realizadas a 2 empleados de la organización se logró observar algunas relaciones fuertes, débiles, aisladas, entre otras. Con esto, de acuerdo con Martín Gutiérrez, (1999) “tenemos por tanto dos puentes iniciales de construcción del sociograma: el análisis de discursos y la colaboración de los sujetos de la investigación” (p. 138). Esto se puede observar en la figura 1. Aquí se observa que la organización tiene relaciones muy fuertes y dependientes tanto en su liderazgo, como a nivel departamental, pero existen algunas relaciones que en este momento están aisladas o no tienen mucha resistencia como lo es con las iglesias, los voluntarios; y las entidades públicas o gubernamentales.

El entablar y fortalecer estas relaciones le ayudará a la organización a mantener sus programas sin la necesidad de tener a un empleado directamente en cada actividad. La coordinación con otras organizaciones y entidades, le servirá para dos cosas, la primera que es expandir sus programas sin necesidad de contar con un empleado que supervise todo el evento, y

la segunda es que, los nuevos voluntarios y empleados, pueden adquirir conocimiento directamente de los locales o personas que han estado en la ciudad por varios años. Desde la misma visión que Dabas y Madariaga Abello y Sierra, Reales, Bohórquez y Rueda mantienen que “la red social puede ser conceptualizada como un sistema humano abierto, cooperativo y de propósito constructivo que a través de un intercambio dinámico (de energía, materia e información) entre sus integrantes permite la potencialización de los recursos que éstos poseen” (Reales, Bohórquez y Rueda, 1993, p.1).

Cuando ambas o múltiples entidades logran encontrar la manera de trabajar conjuntamente sus recursos, su alcance se multiplica, porque cada una tiene acceso a una red diferente y que muy posiblemente, alguna de las OSP por sí sola, no habría logrado alcanzar. El trabajo cooperativo es muy importante, definir que hace qué, cuándo, cómo, con quién, son algunos de los elementos claves que cada OSP deberá definir y discutir para lograr trabajar con congruencia, y garantizar que se está dando el mejor servicio posible tanto a la comunidad, como a la misión y visión de cada OSP.

En este proceso de construcción de saberes, intercambio de información y alcance masivo, también es importante que los líderes y los encargados de entablar las relaciones de ambas OSPs entiendan que la colaboración solo existe, cuando ambos se preocupan por el interés de todas las entidades participantes, el trabajar solo por un interés, genera conflictos de intereses, que asfixiarán las relaciones hasta el punto de romperlas. Es necesario tener y mantener una mirada holística, o como se diría en inglés “to take look at the big picture”.

Durante este proceso de investigación acción se compararon organizaciones similares a MWC, como lo es Compassion, World Vision y The Samaritans Purse, quienes también tienen programas para niños, y operan en diferentes partes del mundo. Se observó que estas tres

anteriores tienen algo en común, que MWC no tiene y es que para aumentar su alcance comunitario todas se relacionan con iglesias y organizaciones que operan en los países donde tienen sus programas.

Por ejemplo, Compassion dice en su sitio web: “Empoderamos a 8,300 iglesias locales para que atiendan a 2,2 millones de niños pobres en sus comunidades” (Traducido al español de *About Compassion International / Discover Our Mission*, s/f) Esta organización demuestra tener mayor éxito al asociarse con otras iglesias u organizaciones. El éxito no solo se mide en cuanto a la cantidad niños asistentes, también, en cuanto al seguimiento que se les hace a los niños y al familiar para ayudarles a romper ciclos. Es muy diferente cuando una entidad que cuenta con 20 a 30 personas, alcanza a 100 personas; comparado a 2 o 3 empleados y/o voluntarios que alcanza a 100 personas. En el primer escenario, la carga es menos, debido a un gran número hay variedad y así es más fácil encontrar comunidad, sin dejar de lado que las entidades tendrían integrantes que viven en el mismo sector y; tienen mejor comprensión de las vivencias. En cuanto al desarrollo por asociaciones, Compassion es la primera, seguida por World Vision y The Samaritans Purse, que también demuestran tener un gran éxito trabajando con iglesias u organizaciones locales para realizar el trabajo de campo.

Actualmente MWC “alcanza un poco más de 250,000 niños alrededor del mundo” (Traducido de *About Metro World Child · Metro World Child*, s/f). En este momento MWC trabaja con contadas organizaciones e iglesias en ciertas comunidades alrededor del mundo, sin embargo, hay un gran vacío de alcance y es evidente que al expandir sus redes sociales y fortalecerlas, va a influenciar el alcance que tienen en la ciudad de Nueva York y alrededor del mundo.

Otro punto muy importante y que tienen que ver con el acercamiento más profundo a la vida cotidiana de los niños será el poder realizar asociaciones con los colegios y centros comunitarios a los cuales los infantes atienden después de la escuela. Esta conexión crea una relación más profunda y real con ellos y la comunidad en general, el constantemente aparecer en diferentes escenarios, demuestra el interés y el compromiso de las entidades, para mejorar la calidad de vida de las personas, genera confianza y más que todo credibilidad. El desarrollar un modelo práctico y eficiente será calve para poder expandirse y alcanzar cada día más niños.

El trabajar mano a mano con otras organizaciones permitirá alcanzar un público que nunca antes han podido alanzar, también permite el intercambio de servicios en un mismo lugar, MWC puede atender a los niños mientras que la otra organización podría atender a los padres e incluso a las personas de la tercera edad que estuviesen presentes, con otros servicios como clases de inglés, u otro tipo de educación, talleres para mejorar la relación de los niños con los padres, o a los padres a entender a los niños, estas son solo algunas de las oportunidades que se pueden dar frente a la comunidad.

Debido al cambio de empleados y rotación de liderazgo en MWC, se han perdido conocimientos que son muy valiosos y necesarios para el trabajo en las comunidades. El fortalecimiento y creación de nuevas redes va a crear espacios donde las organizaciones pueden intercambiar conocimientos y vivencias sobre la vida en la ciudad, la cultura y la historia, de tal modo que los empleados y voluntarios de ambas organizaciones crearan unos nuevos saberes que le ayudaran a trabajar con más eficiencia para satisfacer las necesidades de sus miembros.

La propuesta propone cultivar nuevas redes sociales entre la organización (Metro Word Child) con otras organizaciones, iglesias, colegios, refugios, etc, difundiendo información sobre la importancia de mejorar la calidad de vida de niños que habitan en zonas vulnerables, y poco

favorecidas, para poder garantizar la expansión y longevidad de su programación y alcance, beneficiando a los niños que viven en la ciudad, de manera organizada y sostenible. Para poder lograrlo se han tomado cinco pasos que ayudan iniciar este proceso:

Invitar a potenciales participantes de la red a una discusión inicial donde se hablará de la organización, sus objetivos, programas: y se expondrán las necesidades, preocupaciones y opiniones de las organizaciones que asistan.

Solicitar la información de contacto de las entidades que deseen afiliarse.

Diseñar colaborativa y participativamente un plan de trabajo que permita a ambas entidades alcanzar sus objetivos.

Organizar medios de comunicación como slack, What's app y/o el correo electrónico para reportar avances y realizar ajustes.

Crear contenido online para divulgar el trabajo que se está realizando y por qué se está realizando.

El crecimiento y fortalecimiento de las redes, es un proceso, que nunca acaba y que debe ser flexible, para poder tener éxito. Esto abrirá paso a crear una nueva red de apoyo, quebrará camino a descubrir nuevas necesidades, como lo es entender la cultura y cómo se dará el intercambio de conocimientos entre las mismas, las barreras del lenguaje, la manera de pensar, actuar y los significados que se les da a ciertas acciones y símbolos será otro ítem importante para definir en el camino. Este es solo el inicio de la estrategia comunicativa. Convocar, hacer seguimiento y por sobre todo difundir los logros y retos de la asociación será la clave para poder lograr el éxito y continuar con el proceso.

Las redes sociales como se mencionaba antes son realmente fundamentales para la vida de una persona, aun mas lo son para una organización sin ánimo de lucro, pues son la base de

que su trabajo tenga propósito ya sea por abogar por los derechos de otros, por cuidar el medio ambiente, entre otros. La existencia de esa relación, que crea la causa es vital, ayuda a los seres humanos a relacionarse y a ser parte de una comunidad y a tener un lugar en la sociedad. Las redes sociales están encargadas de formar las bases de desarrollo tanto del individuo como de las organizaciones, tal como el proverbio popular que dice: “dime con quién andas y te diré quién eres”. La gente y las entidades con las que la organización o personas se asocian refleja de cierto modo la dirección en las que se van a desarrollar y el futuro que tendrán.

El desarrollo y fortalecimiento de las redes, creará una nueva manera de difusión de información, que será aún más efectiva, pues el uso de las plataformas online ayudará a generar conversaciones entre organizaciones que ya siguen el trabajo de MWC y serán claves para seguir recomendando el trabajo que realiza en la ciudad. Este trabajo cuyo fin es mediar en la comunidad, presentarles a los niños un estilo de vida diferente, práctico y posible, que se logra en el día a día a través de tomar pequeñas decisiones que sumadas hacen una gran diferencia.

## Conclusiones

La comunicación no solo es una herramienta para difundir información, cuando se usa de la manera correcta, puede ayudar a analizar y entender las formas como la gente se relaciona entre sí y más allá, puede entender cómo se relacionan las compañías, ya sean públicas o privadas. Entender el rol de cada objeto en el entorno es importante, saber si existe o no una relación que es fuerte o débil, si es necesaria, si se debe ajustar o cambiar, son de vital importancia para en este caso, entender cómo ayudar a una organización.

Al hacer este análisis es importante definir las redes y cómo afectan a la organización, y tener en cuenta el beneficio de ambas partes y no solamente de una organización, es fundamental entender las relaciones que se mantienen tanto dentro, como fuera de la OSP, solo así se podrá seguir avanzando, fortaleciendo y creando nuevas redes sociales, con el fin de fortalecer a la OSP.

### Referencias bibliográficas

- About Compassion International | Discover Our Mission. (s.f). Recuperado el 22 de mayo de 2023, de <https://www.compassion.com/about/about-us.htm>
- About Metro World Child · Metro World Child. (s.f). Metro World Child. Recuperado el 22 de mayo de 2023, de <http://www.metroworldchild.org/about>
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En *Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano-Manchega de Sociología. Toledo, España.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Martín, P. (1999). El Sociograma como instrumento que desvela la complejidad. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. N.º 2, 1999. pp. 129-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=199632>
- Vélez, G. (2011). Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación. En *Razón y Palabra* (61). <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/gvelez.html>
- Villasante, T. (s.f.). La socio praxis, un acoplamiento de metodologías participativas. <http://www.ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf>
- Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: *Sociedad Hoy*, núm. 18, 2010, pp. 109-129. Red Universidad de Concepción. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1>