

Innovación tecnológica para la mentoría social dirigida a personas inmigrantes y refugiadas

Technological innovation for social mentoring aimed at immigrants and refugees

Anna Sánchez-Aragón

 <https://orcid.org/0000-0002-9165-651X>
Universitat Rovira i Virgili, España
annamaria.sanchez@urv.cat

Angel Belzunegui-Eraso

 <https://orcid.org/0000-0002-6355-1593>
Universitat Rovira i Virgili, España
angel.belzunegui@urv.cat

Òscar Prieto-Flores

 <https://orcid.org/0000-0003-4162-6109>
Universitat de Girona, España
oscar.prieto@udg.edu

Aleix Royo-Obregón

 <https://orcid.org/0000-0001-5175-4425>
Universitat Rovira i Virgili, España
aleix.royo@messagenes.com

Armand Bogaarts

 <https://orcid.org/0000-0002-6735-7376>
Universitat de Girona, España
armand.bogaarts@messagenes.com

Recibido: 23-06-2021
Aceptado: 16-09-2021



Resumen

El seguimiento y evaluación de las parejas en los programas de mentoría se han destacado como elementos de vital importancia para el desarrollo de un apoyo social efectivo en los jóvenes. Con el fin de mejorar los procedimientos que aseguren la calidad de las relaciones, este artículo presenta la experiencia de implementar una aplicación digital que, mediante un sistema de seguimiento y de sincronización de datos, ofrece información en tiempo real de los eventos clave relativos a todas las parejas. La aplicación Messagenes se probó con 131 mentores y 132 mentorados durante su participación en el proyecto Ruiseñor, un programa de mentoría basado en la comunidad cuyo objetivo es favorecer la inclusión social de menores de origen inmigrante. Los resultados demuestran los beneficios de utilizar las nuevas tecnologías para un registro sistemático de actividad que respalde la gestión de cada caso, logrando así mentorizar con éxito.

Palabras clave: aplicaciones móviles, inclusión social, inmigración, mentoría para jóvenes, relación de mentoría.

Abstract

The monitoring and evaluation of mentor-mentee couples in mentoring programs are of vital importance for the development of effective social support for young people. In order to improve the procedures that ensure the quality of relationships, this article presents the experience of implementing a digital application. This application provides real-time information on key events of all couples through a data monitoring and synchronization system. The so-called Messagenes app was tested with 131 mentors and 132 mentees during their participation in the Nightingale project, a community-based mentoring programme whose objective is to promote the social inclusion of minors of immigrant origin. The results demonstrate the benefits of using new technologies that generate a systematic record of activity to support the management of each case, thus achieving successful mentoring.

Keywords: mobile apps, social inclusion, immigration, youth mentoring, mentoring relationship.

Sumario

1. Introducción | 2. Messagenes y sistema de sincronización de datos | 3. Metodología | 3.1. Diseño de la app | 3.2. Muestra | 3.3. Variables de análisis | 4. Resultados | 5. Discusión | 6. Conclusiones | Referencias bibliográficas

Cómo citar este artículo

Sánchez-Aragón, A., Belzunegui-Eraso, A., Prieto Flores, Ò., Royo-Obregón, A. y Bogaarts, A. (2021): "Innovación tecnológica para la mentoría social dirigida a personas inmigrantes y refugiadas", *methaodos.revista de ciencias sociales*, 9 (2): 219-231. <http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v9i2.474>

1. Introducción¹

En los últimos cinco años el número de programas de mentoría social ha aumentado considerablemente en Europa (Preston *et al.*, 2019). En concreto, en España, entre 2015 y 2019 se crearon el 60% de los programas de mentoría existentes a día de hoy (Mestres *et al.*, 2021). El principal motivo de este crecimiento reside en la percepción de la mentoría social dirigida a menores y jóvenes (*youth mentoring*) como una herramienta educativa que puede favorecer, por un lado, el desarrollo y el apoyo social en los adolescentes de contextos desfavorecidos (Rhodes, 2002); y por el otro, la inclusión de los jóvenes inmigrantes y refugiados, puesto que pone en contacto a un adolescente de origen extranjero con una persona voluntaria adulta, mayoritariamente estudiante universitaria, que le guía y asesora sobre cómo navegar por el sistema educativo, reforzando el aprendizaje de la lengua y consolidando el sentimiento de pertenencia a la escuela y al nuevo contexto social (Oberoi, 2016).

Irby (2012) destaca que, a diferencia del *coaching* o la tutoría, la mentoría suele ser una relación a medio-largo plazo y compartida generalmente entre dos participantes. Si bien el *coaching* se focaliza en el alcance de una habilidad o meta individual de la persona y la tutoría en un trabajo muy focalizado y específico que tiene una duración más bien corta, la mentoría conlleva una relación más profunda e integral que permite trabajar varios objetivos relacionados con el desarrollo de la persona a medio y largo plazo a la vez. Es por ello que las dinámicas iniciales para crear un vínculo entre dos personas son vitales para poder trabajar, más adelante, otros objetivos específicos.

Durante las últimas décadas, la mentoría ha recibido mucha atención en la bibliografía científica. Desde la evaluación de Tierney, Grossman y Resch (1995) a mediados de los noventa con respecto al programa de mentoría de menores Big Brothers Big Sisters en los Estados Unidos, se ha prestado especial interés en comprender los efectos de este método de intervención en la inclusión educativa y social de los colectivos en riesgo. Los principales metaanálisis llevados a cabo hasta el momento destacan efectos ambivalentes sobre la eficacia de la mentoría (con valores de la *g* de Hedges entre 0.18 a 0.21; DuBois *et al.*, 2011, 2002a y Raposa *et al.*, 2019). Los resultados apuntan que mientras existen programas que tienen un elevado impacto positivo en los adolescentes, hay otros que pueden llegar a tener efectos iatrogénicos o negativos, comportando implicaciones éticas muy relevantes para la gestión de los programas (Rhodes *et al.*, 2009). Los participantes suelen ser personas que han sufrido situaciones de vulnerabilidad y a los que les han hecho daño ciertas relaciones que han tenido en su vida. Por este motivo, que su relación de mentoría fracase puede tener consecuencias emocionales graves y causarle daños en su autoestima (Spencer *et al.*, 2017). La mentoría de menores es un fenómeno complejo por la variedad de elementos interconectados entre sí y, en general, se acepta que se necesita más investigación sobre la naturaleza orgánica de las relaciones y los procesos subyacentes al establecimiento del vínculo afectivo (Futch Ehrlich *et al.*, 2016).

El progreso moderado en la efectividad de los programas ha producido un intenso debate sobre la manera de mejorar y diversificar la investigación para hacer frente a las necesidades aún no satisfechas en el ámbito de la mentoría social (Pryce *et al.*, 2021; Sánchez-Aragón *et al.*, 2021; Brumovská y Seidlová, 2020; Rhodes *et al.*, 2017), así como la necesidad de contar con nuevas herramientas que ayuden a comprender mejor cómo se desarrollan en la práctica estos programas (Deutsch y Spencer, 2009). Es por ello que es necesario que los agentes educativos que se encuentran detrás del seguimiento de las relaciones de mentoría puedan disponer de herramientas que favorezcan datos al instante sobre el progreso de las relaciones para detectar cómo van evolucionando y actuar a tiempo.

Ante este panorama, cada vez son más los programas que realizan esfuerzos dirigidos a conocer mejor los mecanismos organizativos que puedan revertir en efectos positivos en la mentoría. Algunos de ellos incluyen el uso de sistemas de control de calidad basado en estándares (Mitchell, 2020), desarrollo de instrumentos psicométricos para evidenciar las características de la relación que moderan la efectividad (Rhodes *et al.*, 2017; Zand *et al.*, 2009) y selección de voluntarios con experiencia previa en roles de ayuda (DuBois *et al.*, 2011; Raposa *et al.*, 2016). Una innovación reciente es el desarrollo de sistemas de *software*

¹ Este trabajo forma parte del parte del Proyecto RECERCAIXA2017UDG, APplying Mentoring: Innovaciones sociales y tecnológicas para la inclusión social de la población inmigrante y refugiada, financiado por el programa RecerCaixa, con el impulso de la Obra Social "la Caixa" y la colaboración de la Asociación Catalana de Universidades Públicas (ACUP), y ha sido posible gracias al apoyo de la Secretaria d'Universitats i Recerca del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya, de la Unión Europea y del Fondo Social Europeo (FSE) (2021 FI-B2 00160).

diseñados para ayudar a los proyectos de mentoría a recopilar, procesar y analizar datos sobre las prácticas de sus programas. Por ejemplo, el *software* MentorCore Youth, desarrollado por CiviCore y MENTOR: The National Mentoring Partnership en colaboración con grupos investigadores y el personal de distintos tipos de programas, permite realizar un seguimiento eficaz de los procesos de emparejamiento y las relaciones de mentoría mediante informes *ad hoc*, encuestas preformateadas y notas de casos que introducen los mentores (CiviCore, 2019). Sin un sistema gestor de base de datos las grandes organizaciones de mentoría como Big Brothers Big Sisters, con más de 100.000 participantes cada año (Mitchell, 2020), no podrían operar. Es por esto que cada vez están surgiendo nuevos *software* de mentoría. Sin embargo, la investigación sobre la aplicación de la informática y las comunicaciones en el área de la mentoría social apenas se ha desarrollado.

Pese a estos avances, se continúan presentando grandes retos debido a la complejidad de las relaciones interpersonales así como a la escasez de recursos de algunos programas para poner en marcha métodos dirigidos a evaluar la calidad de sus servicios y la influencia de éstos en las relaciones de mentoría. Uno de los indicadores *proxy* que puede indicar una mayor probabilidad de obtener mejores resultados escolares en el futuro de los adolescentes es la satisfacción que tienen éstos y sus mentores de la relación de mentoría (Silke *et al.*, 2019). Recientemente, también se ha demostrado que, que a mayor calidad de la relación de mentoría, los adolescentes mentorados adquieren mayores habilidades sociales (Schenk *et al.*, 2020). En este sentido, recabar datos que puedan indicar cómo progresa en el tiempo la satisfacción o la calidad de la relación de mentoría por ambas partes, además de contar con personal técnico que pueda realizar una evaluación de seguimiento, es de gran utilidad para monitorizar las relaciones de mentoría, mejorar su calidad y, por ende, los resultados (Keller y DuBois, 2021). En la actualidad, el avance de las tecnologías móviles y de sincronización de datos pone a disposición de los programas de mentoría nuevas herramientas que podrían ayudar a mejorar los procesos de seguimiento y supervisión de las parejas.

El desarrollo de aplicaciones para tecnologías móviles que, además de observar cómo transcurren los encuentros semanales, aportan datos al instante sobre la relación ofrecen una serie temporal sobre el progreso del vínculo que se está forjando y la posibilidad de hacer *benchmarking* con otros programas similares. Esto es posible gracias a un proceso de sincronización de datos que, abriendo paso a nuevas posibilidades de innovación en el estudio de la mentoría social o programas educativos similares, proporciona los mecanismos necesarios para dar soporte al almacenamiento, modelación e intercambio de la información en este contexto.

En este artículo se presenta el desarrollo de una aplicación tecnológica que ayude a las organizaciones de mentoría a mejorar los procedimientos que aseguren la calidad, supervisión y evaluación de las parejas. En primer lugar, se realiza una descripción del diseño de un sistema de recogida y sincronización de datos al instante conectado a la aplicación digital Messagenes. A continuación, tras exponer la metodología de investigación empleada, pasamos a dar cuenta de los principales resultados que se desprenden del funcionamiento de esta aplicación en un programa de mentoría. En concreto, se recogen algunos de los indicadores que han permitido realizar una primera evaluación. Posteriormente, el apartado de discusión permite una interpretación de los hallazgos a la luz de la evidencia disponible. Por último, en las conclusiones se recoge la necesidad de contar con nuevos desarrollos tecnológicos para la mejora de los resultados y el aumento de la efectividad de los procesos de mentoría.

2. Messagenes y sistema de sincronización de datos

Con el fin de mejorar la investigación científica y los procesos de evaluación continua de los programas de mentoría, se diseñó un sistema de recogida y sincronización de datos al instante —de *crowdcasting*, en palabras de Salganik (2018)— conectado a la aplicación digital Messagenes, cuyo desarrollo se enmarca dentro del proyecto de investigación APPLYing Mentoring, el primero sobre mentoría social que se lleva a cabo en España y que se apoya en las nuevas tecnologías para la inclusión de personas inmigrantes y refugiadas.

En los últimos años son muchos los programas que han surgido en España para mejorar las condiciones sociales y de vida de los jóvenes de origen extranjero, tratando de impulsar en el territorio el modelo de mentoría social de los países norteamericanos y combatir las desigualdades. En el contexto actual de demanda creciente de asilo y refugio, APPLYing Mentoring surge con el objetivo de incrementar la

efectividad de esta metodología novedosa, afinar qué características de los programas y de sus participantes moderan el impacto de la mentoría y detectar la existencia de errores en el proceso de acompañamiento. El proyecto, que se llevó a cabo entre 2017 y 2021, contó con la participación de científicos de los campos de la sociología y la educación, programadores informáticos y trabajadores sociales de cinco regiones españolas. El carácter innovador del proyecto le valió la concesión de una ayuda a la investigación RecerCaixa —RecerCaixa, un programa impulsado por la Obra Social "la Caixa" en colaboración con la Asociación Catalana de Universidades Públicas (ACUP)—.

La aplicación Messagenes y el nuevo sistema de seguimiento y de sincronización de datos se elaboró en el marco del proyecto Ruiseñor, un programa de mentoría basado en la comunidad en el que estudiantes universitarios acompañan a menores inmigrantes a lo largo de un curso académico. La pareja se reúne tres horas a la semana, de octubre a mayo, para realizar actividades culturales y de ocio que contribuyan a mejorar el proceso de adaptación del menor a la escuela y a la sociedad de acogida. Los mentores reciben una formación inicial de, como mínimo, diez horas para poder conocer qué tipo de actividades realizar y de qué manera éstas pueden favorecer la consecución de los objetivos. La finalidad primordial de la relación es formar un vínculo emocional con el tiempo, que fortalezca la confianza personal y social del mentorado (Prieto-Flores *et al.*, 2019). El proyecto Ruiseñor, que ha sido reconocido como una iniciativa exitosa para migrantes vulnerables en Europa (Delvino y Spencer, 2019), se lleva a cabo en diversas regiones españolas, como Barcelona, Tarragona, Gerona, Guipúzcoa y Navarra.

El sistema de sincronización de datos y de indicadores de seguimiento, mediante el uso de la aplicación móvil Messagenes, permite a la organización conocer en mayor medida los procesos que se dan en la práctica de la mentoría y así poder evaluar mejor la calidad del vínculo establecido y su impacto. La aplicación, que se apoya en las funcionalidades comunes de las redes sociales, cuenta con una *Newsroom* o espacio virtual donde los mentores comparten experiencias en forma de texto y vivencias multimedia ocurridas durante la relación de mentoría. Cada publicación recibe el nombre de «tarjeta de historias» y admite la posibilidad de incluir archivos adjuntos, entre los que se encuentran imágenes, vídeos y ficheros binarios descargables. Una de las ventajas de la aplicación es que permite la máxima facilidad de uso y expresividad a la hora de crear contenido.

Los coordinadores y técnicos de los programas de mentoría pueden navegar por la *Newsroom* y ver qué tipo de narraciones están compartiendo los voluntarios. Esta función aumenta la transparencia de los encuentros y respalda la supervisión de las parejas. Para facilitar la lectura, los usuarios pueden filtrar el contenido de este espacio virtual por etiquetas de palabras clave como criterio de búsqueda. El filtrado permite segmentar las tarjetas de historias por zona geográfica o mentores de un proyecto concreto, entre otros ejemplos, lo que agiliza el acceso a la información y favorece la detección de participantes inactivos. Dentro de la *Newsroom*, el equipo técnico también puede publicar avisos o comunicaciones sobre cuestiones que afectan a los participantes y fijarla en la parte superior de la página para que esté visible en todo momento.

Con el fin de realizar un registro sistemático de actividad, el mentor que haya enviado una tarjeta de historias se verá conducido a rellenar una «tarjeta de datos» —o *DataCard*— en forma de cuestionario sobre aspectos concretos del último encuentro. Los datos obtenidos son compilados por defecto en forma de tablas o gráficos y pueden ser descargados por el personal técnico de los programas de mentoría en distintos formatos. Esta función permite el ahorro en tiempo y personal necesario para realizar tareas de registro de información —*data entry*— como la codificación o tabulación ya que se realizan de manera automática y simultánea por el *software* de la aplicación.

Otro instrumento que posee una destacable relación con el seguimiento de las parejas es la posibilidad de reportar incidencias que son notificadas de forma inmediata al coordinador del programa sobre cualquier problema que surja en la práctica de la mentoría. Esto se realiza a través de un botón que se encuentra disponible en la tarjeta de datos y que permite a los mentores registrar con carácter urgente los incidentes ocurridos durante los encuentros. Este tipo de acción hace posible que el equipo técnico aborde los conflictos que puedan darse a medida que avanza la relación y, a partir de su evaluación y análisis, poder afinar los elementos que moderan la efectividad de los programas.

3. Metodología

3.1. Diseño de la app

El *software* fue diseñado conjuntamente por el equipo de investigación y el personal técnico de seis programas de mentoría que trabajan con más de 300 adolescentes en 25 localidades y 40 centros educativos y sus mentores. El hecho de que en su elaboración participaran personas vinculadas a los seis programas de mentoría fue muy relevante en tanto que hizo posible que los datos recogidos de cada programa se pudieran comparar con los valores medios del conjunto de programas, tal y como se verá a continuación en el ejemplo que se ofrece en el apartado de resultados correspondiente al proyecto Ruiseñor de la Universitat de Girona. Después de una prueba piloto recabando datos durante el curso académico (2017-2018), se revisaron las tarjetas de datos de los seis programas para que pudieran ser respondidas de forma más ágil y sin perder información. Para ello se organizó un taller participativo de tres horas con 15 mentores y 15 mentorados sobre cómo se podría mejorar el cuestionario, reducir información irrelevante y fomentar su usabilidad. La versión final de las *datacards* se utilizó durante el curso escolar 2019-2020 y el resultado de la progresión de este curso (siete meses de programa) es el que se presenta en este artículo.

3.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 131 mentores y 132 mentorados. Los mentorados (59,1% mujeres) tenían entre 8 y 16 años (media=12,19; DT=2,051) y reportaron diferentes procedencias, aunque la mayoría eran de Marruecos, Honduras, Colombia, China o Gambia. En el caso de las personas mentoras, éstas eran casi todas estudiantes universitarias, en su mayoría mujeres (84,8%), de diferentes titulaciones. El 38,9% estudiaba Ciencias Sociales y de la Educación y el 28,2% Ciencias, Enfermería o Medicina. La adscripción voluntaria en programas de mentoría para jóvenes suele ser mayor entre las mujeres (Raposa *et al.*, 2017), llegando a superar en ocasiones el 70% (por ejemplo, Herrera *et al.*, 2011).

El programa comenzó al inicio del curso escolar 2019-2020 y se realizó el seguimiento del uso que hicieron los mentorados de la aplicación digital durante el mismo año académico. Para la realización de este seguimiento se recogieron los consentimientos informados de los padres/madres y/o los tutores legales, así como de las propias personas que participaron directamente en la mentoría.

3.3. Variables de análisis

— **Índice de calidad de la relación.** Adaptación reducida de la Mentor Quality Relationship Scale (Rhodes *et al.*, 2017), que mide la calidad de la relación de mentoría autopercebida por el mentor. Esta adaptación se ha construido a partir de ocho ítems formulados la mitad en términos negativos y la otra mitad en términos positivos, siendo -4 el número asignado a las relaciones problemáticas y +4 el de una relación excepcional. Los ítems de valor negativo, que indican la presencia de obstáculos en el desarrollo de un vínculo cercano entre el adulto y el menor, son los siguientes: *Algunas veces no sabemos de qué hablar; Tengo dificultades para conciliar la mentoría con otras actividades; A veces me siento frustrado/a porque no veo cambios en mi mentorado/a; Tengo la sensación de que mi mentorado/a podría estar haciendo otra actividad que le motivara más.* Por el contrario, los ítems con valor positivo indican que la relación de mentoría es satisfactoria: *Los encuentros se me están haciendo cortos; Me siento cercano/a a mi mentorado/a; Estoy disfrutando de la experiencia de ser mentor/a; Mi mentorado/a ha hecho mejoras desde que comenzamos.* Cada respuesta afirmativa puntúa 1 punto y cada respuesta negativa -1, con un rango de posibles puntuaciones totales de entre -4 y 4. Cuanto mayor es la puntuación, mayor es la calidad autopercebida de la relación. Para simplificar la interpretación de los datos y facilitar la comprensión de los técnicos de los programas de mentoría éstos se recodificaron en la escala que aparece en el gráfico 1, donde 0 es el peor índice de calidad de la relación y 1 el mejor.

— **Número de incidencias semanales.** De acuerdo con DuBois y Neville (1997), los mentores que consiguen establecer un vínculo cercano con el menor sufren menos obstáculos durante la relación, como

pueden ser las discusiones o los desacuerdos. Sobre esta base se les preguntó a los mentores qué valoración hacían del encuentro. Éstos podían elegir entre cinco alternativas de respuesta: *Fue muy mal*, *No fue muy bien*, *Ni bien, ni mal*, *Bien*, *Muy bien*. Las dos primeras —*Fue muy mal* y *No fue muy bien*— fueron registradas por la aplicación digital como incidencias. A continuación, los mentores debían responder si habían tenido problemas para reunirse con el menor. En este caso, el voluntario podía elegir entre cuatro opciones de respuesta: *No*, *Sí, él/ella llegó tarde*, *Sí, yo llegué tarde*, *Sí, ha sido muy difícil encontrarme con él*. Esta última se registró como incidencia.

— **Tipos de mentoría.** Basado en investigaciones que sugieren los beneficios de combinar la mentoría uno a uno con encuentros grupales (Deutsch *et al.*, 2017), se añadió un ítem al cuestionario sobre quién participó en el último encuentro. Este ítem tiene 5 opciones de respuesta: *Sólo nosotros dos*, *Hicimos una actividad conjunta con otros mentores/as*, *Hicimos una actividad con alguno de sus familiares*, *Participamos en una actividad organizada por un equipo del programa*, *Hicimos una actividad con gente de mi entorno (amigos/as o familiares míos)*.

— **Grado de conversaciones significativas.** Las conversaciones significativas entre mentor y mentorado pueden mejorar los beneficios esperados de la relación de mentoría, puesto que se asocian con niveles más elevados de apoyo y una mayor probabilidad de que la persona joven mencione al mentor como adulto significativo en su vida (DuBois *et al.*, 2002b). Nuestro concepto de conversaciones significativas es una adaptación de la medida utilizada por Bayer *et al.* (2015) en su estudio sobre el papel de la cercanía emocional como moderador de los efectos de la mentoría. Así, para calcular en qué medida se mantuvieron charlas significativas sobre las preocupaciones del menor, se añadió una pregunta en formato tipo Likert de cinco alternativas de respuesta que estiman el tiempo dedicado durante el encuentro: *0=No tuvimos en este encuentro*, *1=Menos de la mitad del tiempo*, *2=La mitad del tiempo*, *3=La mayoría del tiempo*, *4=Durante todo el encuentro*.

— **Temas de conversación.** La literatura científica se refiere a los temas de las conversaciones como una parte sustancial de la mentoría puesto que permiten trabajar objetivos concretos (por ejemplo, Monjaras-Gaytan *et al.*, 2021). Los programas que basan la relación de mentoría en el trabajo sobre temas y/o problemas específicos han mostrado una mayor eficacia que aquellos sin un enfoque concreto (Christensen *et al.*, 2020). Con el propósito de conocer los contenidos que se trabajan durante los encuentros, se añadió un ítem sobre los temas de conversación que fueron apareciendo durante las reuniones con el menor. Este ítem tiene 8 opciones de respuesta: *De sus intereses educativos y de futura*, *De cómo se siente aceptado/a en la escuela o en el entorno*, *De las diferentes visiones culturales que existen, como hacer respetar sus propias visiones así como las de los demás*, *De las desigualdades y la injusticia social*, *De las desigualdades de género*, *De la relación con sus padres/tutores o familiares*, y *Ninguno de los temas anteriores*.

— **Actividades generadoras de capital cultural y social.** Investigaciones previas han destacado el potencial que tiene la mentoría en favorecer redes de capital cultural y social en los adolescentes socialmente más vulnerables (Raithelhuber, 2021; Shier *et al.*, 2018). En este sentido, es clave para los agentes educativos poder recopilar datos y conocer en qué medida se llevan actividades de educación informal que puedan estar relacionadas con el desarrollo de estos recursos y apoyos sociales. Para conocer qué actividades podían favorecer el capital social de los adolescentes se incluyeron en las *datacards* los siguientes ítems: *Identificación de los profesores/as que le pueden ayudar en la escuela o en el instituto*, *Conversaciones sobre cómo pedir ayuda a diferentes personas de su entorno*, *Identificación de los objetivos educativos y búsqueda de información*, *Visita a una persona que trabaje o estudie en algo que le motive*. Y para conocer qué actividades podían fomentar el capital cultural de los adolescentes se utilizaron los siguientes ítems: *Visitar un museo*, *Ir a un acto cultural conectado con aquello que están estudiando en la escuela o instituto*, *Ir a un acto cultural conectado con los intereses del mentorado/a*, *Ir a la biblioteca*, *Resolver dudas sobre deberes*.

Una vez recabados los datos que iban surgiendo de la prueba inicial de la aplicación, se llevaron a cabo dos seminarios con técnicos de seis programas de mentoría en los que se debatieron posibles interpretaciones sobre algunos aspectos de las relaciones, por ejemplo: sobre el aumento o disminución de

incidencias durante la vigencia del emparejamiento, sobre la calidad de la relación de mentoría o sobre el grado de conversaciones significativas con los menores. El equipo investigador analizó juntamente con los técnicos las posibles causas de estas dinámicas teniendo en cuenta la literatura científica existente en otros contextos con programas similares. Finalmente, para el análisis de los resultados sólo se tuvieron en cuenta aquellos elementos en los que había un consenso generalizado y explícito de todos los técnicos sobre las causas del aumento o disminución de las variables en el tiempo.

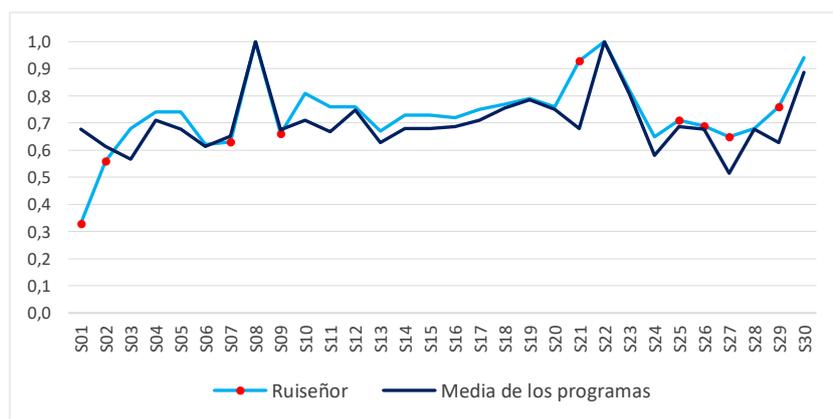
4. Resultados

La aplicación digital Messagenes, a través de las *datacards* creadas y testadas por el equipo de investigación, recogió datos sobre algunas características que los mentores aportaron sobre su relación de mentoría a medida que se desarrollaban los encuentros semanales durante los siete meses del programa.

El Gráfico 1 muestra la percepción que tuvieron los voluntarios sobre la calidad de la relación. El 0 indica una relación negativa en la que sólo se dieron situaciones problemáticas, mientras que un valor cercano a 1 denota una muy buena relación con el menor. Este índice permitió al personal del programa detectar problemas de calidad en etapas muy tempranas, reconducir las situaciones conflictivas hacia experiencias saludables o, en su caso, actuar para minimizar sus efectos negativos. Se entiende que aquellas puntuaciones que no alcanzaron el 0,6 correspondieron a parejas con dificultades que necesitaban apoyo extra. De este modo, la herramienta permitió a los técnicos de los programas ver la progresión de la calidad reportada semana a semana, identificando momentos clave de más intensidad en el apoyo, así como la comparativa con la media de los seis programas que participaron en la recogida de datos.

Como se puede observar, la percepción sobre la calidad de la mentoría disminuyó de forma notoria en las últimas semanas de diciembre debido a la falta de contacto con el mentorado/a durante las vacaciones de Navidad (semanas 8 y 9). Este descenso se prolongó hasta un mes más tarde. Los motivos de la caída suelen ser dos, según el equipo técnico de los programas de mentoría consultados: el primero, la dificultad de las parejas para recuperar la conexión tras el período vacacional; y el segundo, la disminución de los encuentros asociada a la época de exámenes de los estudiantes universitarios, que les dificulta invertir su tiempo y esfuerzo en la relación de mentoría.

Gráfico 1. Calidad de la relación de mentoría autopercebida por el mentor



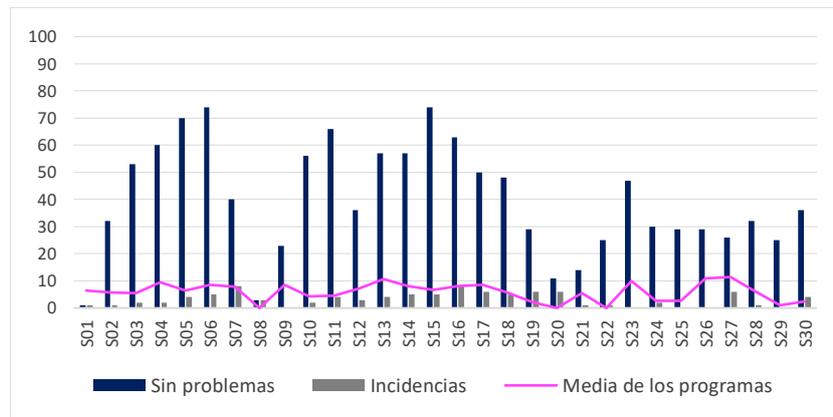
Fuente: Elaboración propia.

Nota: Los puntos rojos significan que los datos reportados no llegan al 30% del total de parejas. A partir de la semana 23 (marzo del 2020) los datos reportados pueden haberse visto alterados por el confinamiento y las medidas de distancia social decretadas por la pandemia de COVID-19.

El registro de incidencias, a efectos de control y seguimiento de las parejas, permitió al trabajador o educador social una gestión eficiente de cualesquiera problemas que fueron surgiendo a medida que avanzaba la relación de mentoría (Gráfico 2). Las parejas que experimentaron mayores trabas en el camino

fueron aquellas que estaban viviendo más dificultades para establecer un vínculo cercano. Con la aplicación digital, el personal del programa pudo actuar a tiempo y remover los obstáculos que frenaban el desarrollo de una relación fiable y de confianza. El trabajador o educador social contactaba con el voluntariado para conocer qué situaciones problemáticas habían podido ocurrir y aportar soluciones. La mayoría de las incidencias al inicio del programa se dieron porque hubo algunos malentendidos o poca comunicación con los familiares del mentorado/a. Cuando esta situación se mantuvo en el tiempo y el equipo técnico identificó que el menor y/o su familia no querían seguir con el programa, se buscó un sustituto/a. En algunos casos, también ocurrió que el mentorado/a se ausentó una o varias veces afectando anímicamente al mentor y, por ende, a su motivación para continuar la relación, la cual percibía de menor calidad.

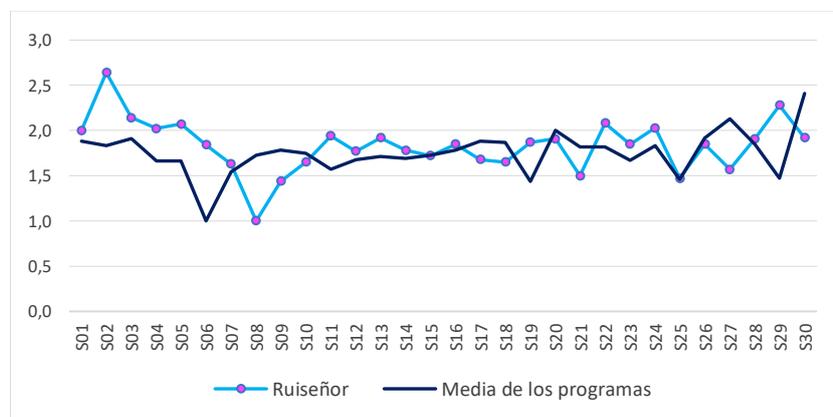
Gráfico 2. Número de incidencias semanales del programa



Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto crucial para entender el vínculo que se está creando entre el adulto y el menor es la cantidad de conversaciones significativas que se producen durante los encuentros, puesto que refleja el grado de confianza alcanzado entre ellos. El Gráfico 3 muestra con qué frecuencia se dieron estas charlas. El 0 indica que no hubo y que, por lo tanto, la relación tendía a ser superficial o excesivamente basada en el juego; mientras que el 4 señala que durante prácticamente todo el encuentro se habló en profundidad sobre temas que preocupaban a la pareja, especialmente al mentorado/a. Las posibilidades más significativas y profundas de una conversación suelen aparecer con el tiempo, a medida que se desarrolla la cercanía y la confianza. La inexistencia de estas charlas advirtió al personal del programa de una falta de apertura de los mentorados para relacionarse con su mentor y desarrollar lazos íntimos.

Gráfico 3. Grado de conversaciones significativas



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo primordial del voluntario adulto fue formar una relación de confianza con el tiempo que favoreciese la consecución de toda una serie de impactos en el mentorado, ya fuera en el plano emocional, conductual, social o académico. El tipo de conversaciones que surgieron durante los encuentros ayudó al equipo técnico a valorar si los objetivos declarados al inicio de la relación, con respecto por ejemplo al proceso de integración social del menor o sus intereses educativos, se estaban trabajando en los encuentros semanales.

Los datos obtenidos a través de la aplicación digital Messagenes, a partir del registro sistemático de actividad, ofreció una idea completa sobre los tipos de ayuda que recibieron los menores. Durante los encuentros, el mentor podía estimular el capital cultural del menor ayudándole a conocer las oportunidades culturales y de ocio que ofrece el nuevo entorno o acompañándole en el uso de los recursos comunitarios, como la biblioteca local. Una forma de apoyo práctico estribó en la tarea de acompañar a los jóvenes fuera del hogar y realizar actividades divertidas, ricas en acción, que contribuyesen positivamente al desarrollo de una relación cercana. El voluntario adulto también podía ayudar a la persona joven a extender su red social, ya fuera a través de conversaciones sobre cómo pedir ayuda a otras personas del entorno o conectando a los mentorados con otros jóvenes o adultos con los que compartiera intereses parecidos. La información sobre los tipos de actividad que se llevaron a cabo en cada encuentro permitió observar cómo el mentor trabajó el acceso a la cultura, el fomento de la autonomía y el desarrollo de nuevas redes de ayuda.

Durante el programa, como se observa en el Gráfico 4, los mentores realizaron muy pocas actividades orientadas a promover el capital cultural y social del menor. En su lugar, la mayoría prefirió llevar a cabo actividades divertidas —registradas dentro de la categoría «Otros»— como practicar algún deporte, pasear por el pueblo/barrio, ir al parque, acudir a una cafetería, ir al cine, jugar a un juego de mesa, hacer manualidades o cocinar. Estos datos, que proporciona la aplicación digital Messagenes, permitieron al equipo técnico llevar a cabo una evaluación de seguimiento y ayudar a los mentores a fin de que éstos aumentasen el número de actividades de acuerdo a las necesidades del menor.

Gráfico 4. Actividades de capital social y cultural, en porcentaje

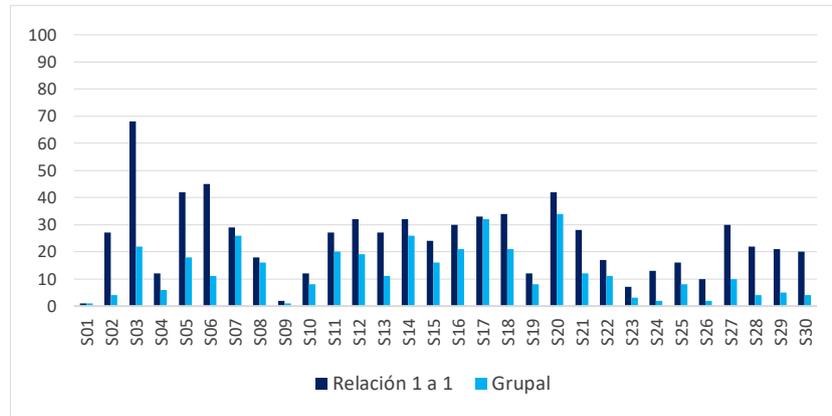


Fuente: Elaboración propia.

Además de ofrecer el apoyo uno a uno, el mentor pudo organizar encuentros con más personas u otras parejas de mentoría a fin de extender la red social de la persona joven, especialmente si ésta se sentía aislada en su comunidad. Esta información también fue recogida por las *datacards*, que permitieron al equipo técnico conocer en tiempo real los tipos de mentoría que estaban viviendo los participantes. En el Gráfico 5 las barras azul oscuro indican el número de encuentros uno a uno y las de azul claro, el peso de las relaciones grupales. Este dato fue muy relevante ya que permitió al personal técnico de los programas observar cómo los encuentros grupales con otros mentores y mentorados eran más frecuentes de lo que se creía. Esto hizo que la organización pudiera reorientar sus estrategias de apoyo y formación a los voluntarios, basadas hasta el momento en actividades que los participantes podían realizar uno a uno, e incluir en futuras ediciones esta nueva realidad descubierta. Tal y como se puede advertir, el inicio de las relaciones suele ser uno a uno donde la pareja se conoce y, en algunos momentos, queda conjuntamente con algún familiar o profesor/a.

A medida que pasan las semanas, se observa cómo aumentan las actividades más grupales entre mentores y mentoras de la misma localidad.

Gráfico 5. Peso de las relaciones uno a uno o en grupo de los encuentros, en porcentaje



Fuente: Elaboración propia.

5. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo desarrollar una aplicación tecnológica que, mediante un sistema de seguimiento y de sincronización de datos, permitiera supervisar a las parejas durante una relación de mentoría a fin de mejorar la capacidad de impacto de los programas. Los resultados de este estudio muestran cómo la adopción de un *software* especializado en la gestión de datos mejoró la supervisión de los indicadores clave relacionados con la calidad de las intervenciones de mentoría, haciendo posible el abordaje a tiempo de los obstáculos que estaban impidiendo alcanzar los objetivos declarados al inicio de la relación. Este hallazgo es consistente con investigaciones anteriores que demuestran la importancia que tienen el seguimiento y la evaluación de las parejas para obtener resultados coherentes con las metas planteadas en una fase inicial (Herrera *et al.*, 2013).

Otro beneficio de esta aplicación digital afectó especialmente a la comunicación entre mentores, que establecieron relaciones de apoyo y ayuda mutua. Como ocurre en los programas de mentoría denominados *Mentor Families*, en los que varias parejas de mentoría forman un pequeño grupo (Weiler *et al.*, 2014), la aplicación móvil conectó a los mentores de manera que éstos pudieron recurrir a los consejos de otros voluntarios adultos. La existencia de un objetivo común entre todos los miembros del grupo favoreció un modelo colaboracionista de aprendizaje en el que los mentores compartieron sus experiencias e intercambian ideas. Estos resultados coinciden con otros trabajos sobre *Mentor Families*, donde los mentorados se apoyan unos a otros creando un espacio seguro para el desarrollo de sus relaciones con los jóvenes (Weiler *et al.*, 2014).

La aplicación digital demostró también su eficacia en la recopilación de datos acerca de los encuentros. El acceso a esta información constituyó uno de los valores añadidos del *software*, especialmente cuando se aplicó a programas con un modelo abierto sin actividades estructuradas, como es el caso del proyecto Ruiseñor. De manera general, la investigación ha constatado que los programas de mentoría con una hoja de ruta marcada suelen funcionar mejor que las intervenciones de mentoría menos estructuradas (Christensen *et al.*, 2020), por lo que el seguimiento de los encuentros en este último caso puede ser clave. Nuestro estudio muestra cómo la aplicación digital Messagenes fue un recurso importante para la mejora de la gestión de los programas de mentoría. Por ejemplo, ayudó a identificar la carencia de actividades encaminadas a favorecer redes de capital cultural y social, hecho que impulsó una mayor orientación y apoyo a los voluntarios para que establecieran una mentoría significativa. Otro ejemplo derivado de la información que reportó la aplicación y que contribuyó a mejorar la gestión de la mentoría fue la cada vez mayor relevancia de los contactos grupales en paralelo a las relaciones uno a uno. Este hecho, que había pasado inadvertido para los promotores de la mentoría, hizo que se planteara una nueva formación destinada a los mentores consistente en cómo combinar los encuentros grupales con los de las parejas.

6. Conclusiones

Cada vez son más los trabajos empíricos que destacan el rol que los adultos no parentales –vecinos, compañeros de escuela, maestros u otros– pueden tener en la inclusión social de los colectivos más vulnerables. Para fomentar el acceso a fuentes formales de apoyo han surgido con fuerza en los últimos años programas de mentoría social que tratan de reclutar voluntarios adultos para ayudar a los jóvenes a salir adelante (Mestres *et al.*, 2021; Preston *et al.*, 2019). El movimiento a favor de esta modalidad de intervención se ha extendido rápidamente, acompañándose de un corpus cada vez mayor de evidencia relativa a las prácticas relacionadas con los mejores resultados de los programas de mentoría. En principal lugar, hacen falta una evaluación rigurosa y una supervisión continua para prevenir que las relaciones acaben prematuramente.

En un intento por mejorar la capacidad de impacto de los programas, las organizaciones del tercer sector están adoptando nuevas herramientas tecnológicas de gestión de datos que contribuyan a garantizar el progreso adecuado de las parejas. Los resultados de la experiencia recogida en este estudio revelan el potencial de las aplicaciones digitales para acompañar a los mentores durante su relación de mentoría. Contar con una aplicación digital de seguimiento y evaluación, capaz de medir las incidencias, permite llevar a cabo acciones para obtener mejores resultados y aumentar la efectividad de las políticas, los procesos y los procedimientos del proyecto. En línea con Weiler *et al.* (2019), creemos que las características de los programas de mentoría son más susceptibles a cambios que las características individuales de los participantes. Por este motivo, subrayamos la importancia de aunar esfuerzos que conduzcan a encontrar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de las relaciones a través de los programas, como ya vienen haciendo otros autores (por ejemplo, Keller y DuBois, 2021).

Los resultados de este estudio se alinean con el consenso científico en el campo de la mentoría social acerca de la importancia de unos buenos procedimientos de supervisión y evaluación. Más en concreto, la experiencia en la implementación de la aplicación digital Messagenes mostró los beneficios de utilizar las nuevas tecnologías como un canal de comunicación bidireccional entre la organización y sus participantes, siendo ésta una estrategia que haría más eficiente la gestión de cada caso. Pero la investigación sobre la utilización de las aplicaciones tecnológicas en el área de la mentoría social apenas se ha desarrollado. Este trabajo intenta contribuir a paliar este vacío aportando la experiencia de un caso concreto de integración de una aplicación tecnológica en un proceso de mentoría social. Medir la calidad de las relaciones continúa siendo un gran reto, más aún cuando se intenta documentar las complejidades de este proceso; no obstante, la nueva generación de tecnología móvil presenta un gran potencial para atender estas brechas en la investigación. En la actualidad, Messagenes ha reenfocado el desarrollo de su *software* dejando de ser una aplicación móvil nativa para convertirse en una Aplicación Web Progresiva (PWA, por sus siglas en inglés), la cual permite una mayor accesibilidad ya que funciona en distintos navegadores, dispositivos, plataformas y sistemas operativos. Esta transformación favorecerá la recopilación de volúmenes masivos de datos, o *big data*, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones en los procesos de mentoría.

Referencias bibliográficas

- Bayer, A., Grossman, J. B. y DuBois, D. L. (2015): "Using volunteer mentors to improve the academic outcomes of underserved students: The role of relationships", *Journal of Community Psychology*, 43 (4): 408–429. <https://doi.org/10.1002/jcop.21693>
- Brumovská, T. y Seidlová Málková, G. (2020): "The methodological issues in the assessment of the quality and benefits of formal youth mentoring interventions: The case of the Czech Big Brothers Big Sisters/Pět P", en Prieto-Flores, Ó. y Feu, J. eds.: *Mentoring Children and Young People for Social Inclusion: Global Approaches to Empowerment*. 110-127. London: Routledge.
- Christensen K. M., Hagler M. A., Stams G. J., Raposa E. B., Burton S. y Rhodes J. E. (2020): "Non-Specific versus Targeted Approaches to Youth Mentoring: A Follow-up Meta-analysis", *Journal of Youth and Adolescence*, 49 (5): 959-972. <https://doi.org/10.1007/s10964-020-01233-x>
- CiviCore (2019): *MentorCore Youth*. [21-07-21]. Disponible en web: <https://bit.ly/3iyR0km>
- Delvino, M. y Spencer, S. (2019): *Migrants with irregular status in Europe: Guidance for municipalities*. Oxford: COMPAS, University of Oxford.

- Deutsch, N. L., Reitz-Krueger, C., Henneberger, A. K., Futch Ehrlich, V. A. y Lawrence, E. C. (2017): "It gave me ways to solve problems and ways to talk to people": Outcomes from a combined group and one-on-one mentoring program for early adolescent girls", *Journal of Adolescent Research*, 32 (3): 291-322. <https://doi.org/10.1177/0743558416630813>
- Deutsch, N. L. y Spencer, R. (2009): "Capturing the magic: Assessing the quality of youth mentoring relationships", *New Directions in Youth Development: Theory, Practice and Research*, 121: 47-70. <https://doi.org/10.1002/yd.296>
- DuBois, D. L., Holloway, B. E., Valentine, J. C. y Cooper, H. (2002a): "Effectiveness of mentoring programs for youth: A meta-analytic review", *American Journal of Community Psychology*, 30 (2): 157-197. <https://doi.org/10.1023/A:1014628810714>
- DuBois, D. L. y Neville, H. A. (1997): "Youth mentoring: Investigation of relationship characteristics and perceived benefits", *Journal of Community Psychology*, 25 (3): 227-234. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6629\(199705\)25:3<227::AID-JCOP1>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6629(199705)25:3<227::AID-JCOP1>3.0.CO;2-T)
- DuBois, D. L., Neville, H. A., Parra, G. R. y Pugh-Lilly, A. O. (2002b): "Testing a new model of mentoring", en Noam, G. G. y Rhodes, J.E. eds.: *A Critical View of Youth Mentoring. New Directions for Youth Development: Theory, Research, and Practice*. 21-57. Jossey-Bass: San Francisco, CA, USA.
- Dubois, D. L., Portillo, N., Rhodes, J. E., Silverthorn, N. y Valentine, J. C. (2011): "How effective are mentoring programs for youth? A systematic assessment of the evidence", *Psychological Science in the Public Interest*, 12 (2): 57-91. <https://doi.org/10.1177/1529100611414806>
- Futch Ehrlich, V. A., Deutsch, N. L., Fox, C. V., Johnson, H. E. y Varga, S. M. (2016): "Leveraging relational assets for adolescent development: A qualitative investigation of youth-adult "connection" in positive youth development", *Qualitative Psychology*, 3 (1): 59-78. <https://doi.org/10.1037/qup0000046>
- Herrera, C., DuBois, D. L., & Grossman, J. B. (2013): *The role of risk: Mentoring experiences and outcomes for youth with varying risk profiles*. New York, NY: A Public/Private Ventures project distributed by MDRC.
- Herrera, C., Grossman, J. B., Kauh, T. J., & McMaken, J. (2011): "Mentoring in schools: An impact study of Big Brothers Big Sisters school-based mentoring", *Child Development*, 82 (1): 346-361. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01559.x>
- Irby, B. J. (2012): "Editor's overview: Mentoring, tutoring, and coaching", *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 20 (3): 297-301. <https://doi.org/10.1080/13611267.2012.708186>
- Keller, T. E. y DuBois, D. L. (2021): "Influence of program staff on quality of relationships in a community-based youth mentoring program", *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1483 (1): 112-126. <https://doi.org/10.1111/nyas.14289>
- Mestres, N., Blanch, C. y Prieto-Flores, Ó. (2021): *Análisis de los programas de mentoría social en España y su papel en la inclusión social de la población extranjera y en el fomento de la interculturalidad*. [22-03-2021]. Disponible en web: <http://mentoringapp.udg.edu/wp-content/uploads/2021/03/Mentoria-CAST-2021.pdf>
- Mitchell, J. (2020): *2019 Big Brothers Big Sisters of America annual impact report*. Disponible en web: <https://www.bbbs.org/wp-content/uploads/2019-BBBSA-Annual-Impact-Report-FINAL.pdf>
- Monjaras-Gaytan, L. Y., Sánchez, B., Anderson, A. J., García-Murillo, Y., McGarity-Palmer, R., de los Reyes, W., Catlett, B. S., y Liao, C. L. (2021): "Act, talk, reflect, then act: The role of natural mentors in the critical consciousness of ethnically/racially diverse college students", *American Journal of Community Psychology*. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12517>
- Oberoi, A. K. (2016): *Mentoring for first-generation immigrant refugee youth*. Boston, MA: National Mentoring Resource Center Population Review. Disponible en web: <https://nationalmentoringresourcecenter.org/resource/mentoring-for-first-generation-immigrant-and-refugee-youth/>
- Preston, J. M., Prieto-Flores, Ó. y Rhodes, J. E. (2019): "A mentoring in context: A comparative study of youth mentoring programs in the United States and continental Europe", *Youth & Society*, 51 (7): 900-914. <https://doi.org/10.1177/0044118X18813700>
- Prieto-Flores, Ó., Casademont, X. y Feu, J. (2019): "'I had him in my head reminding me to persist': The role of mentoring in shaping immigrant youth expectations", *Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades*, 8 (2): 3-25. https://doi.org/10.33115/udg_bib/pts.v8i2.22391
- Pryce, J., Deane, K. L., Barry, J. E. y Keller, T. E. (2021): "Understanding youth mentoring relationships: Advancing the field with direct observational methods", *Adolescent Research Review*, 6: 45-56. <https://doi.org/10.1007/s40894-019-00131-z>
- Raitelhuber, E. (2021): "'If we want, they help us in any way': How 'unaccompanied refugee minors' experience mentoring relationships", *European Journal of Social Work*, 24 (2): 251-266. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1606787>
- Raposa, E. B., Dietz, N., y Rhodes, J. E. (2017): "Trends in volunteer mentoring in the United States: Analysis of a decade of census survey data", *American Journal of Community Psychology*, 59 (1-2): 3-14. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12117>
- Raposa, E. B., Rhodes, J. E. y Herrera, C. (2016): "The impact of youth risk on mentoring relationship quality: Do mentor characteristics matter?", *American Journal of Community Psychology*, 57 (3-4): 320-329. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12057>
- Raposa, E. B., Rhodes, J. E., Stams, G. J. J. M., Card, N., Burton, S., Schwartz, S., Yoviene Sykes, L. A., Kancheva, S., Kupersmidt, J. y Hussain, S. (2019): "The effects of youth mentoring programs: A meta-analysis of outcome studies", *Journal of Youth and Adolescence*, 48 (3): 423-443. <https://doi.org/10.1007/s10964-019-00982-8>

- Rhodes, J. E., Liang, B. y Spencer, R. (2009): "First do no harm: Ethical principles for youth mentoring relationships", *Professional Psychology: Research and Practice*, 40 (5): 452-458. <https://doi.org/10.1037/a0015073>
- Rhodes, J. E., Schwartz, S. E. O., Willis, M. M. y Wu, M. B. (2017): "Validating a mentoring relationship quality scale: Does match strength predict match length?" *Youth & Society*, 49 (4): 415-437. <https://doi.org/10.1177/0044118X14531604>
- Rhodes, J. E. (2002): *Stand by me. The risks and rewards of mentoring today's youth*. Cambridge: Harvard University Press.
- Salganik, M. J. (2018): *Bit by bit: Social research in the digital age*. Princeton: Princeton University Press.
- Sánchez-Aragón, A., Belzunegui-Eraso, Á y Prieto-Flores, Ó. (2021): "Revisión sistemática de la evaluación de la mentoría social dirigida a jóvenes vulnerables", *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 16 (2): 481-506. <https://doi.org/10.14198/OBETS2021.16.2.16>
- Schenk, L., Sentse, M., Lenkens, M., Nagelhout, G. E., Engbersen, G. y Severiens, S. (2020): "An examination of the role of mentees' social skills and relationship quality in a school-based mentoring program", *American Journal of Community Psychology*, 65 (1-2): 149-159. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12397>
- Shier, M. L., Gouthro, S. y de Goias, R. (2018): "The pursuit of social capital among adolescent high school aged girls: The Role of formal mentor-mentee relationships", *Children and Youth Services Review*, 93: 276-282. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.07.034>
- Silke, C., Brady, B. y Dolan, P. (2019): "Relational dynamics in formal youth mentoring programmes: A longitudinal investigation into the association between relationship satisfaction and youth outcomes", *Children and Youth Services Review*, 104: 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.05.020>
- Spencer, R., Basualdo-Delmonico, A., Walsh, J., & Drew, A. L. (2017): "Breaking up is hard to do: A qualitative interview study of how and why youth mentoring relationships end", *Youth & Society*, 49 (4): 438-460. <https://doi.org/10.1177/0044118X14535416>
- Weiler, L. M., Boat, A. A. y Haddock, S. A. (2019): "Youth risk and mentoring relationship quality: The moderating effect of program experiences", *American Journal of Community Psychology*, 63 (1-2): 73-87. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12304>
- Weiler, L. M., Zimmerman, T. S., Haddock, S. y Krafchick, J. (2014): "Understanding the experience of mentor families in therapeutic youth mentoring", *Journal of Community Psychology*, 42 (1): 80-98. <https://doi.org/10.1002/jcop.21595>
- Tierney, J. P., Grossman, J. B. y Resch, N. L. (1995): *Making a difference: An impact study of Big Brothers Big Sisters*. Philadelphia: Public/Private Ventures.
- Zand, D. H., Thomson, N., Cervantes, R., Espiritu, R., Klagholz, D., LaBlanc, L. y Taylor, A. (2009): "The mentor-youth alliance: The role of mentoring relationships in promoting youth competence", *Journal of Adolescence*, 32 (1): 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2007.12.006>

Breve CV de los autores

Anna Sánchez-Aragón es graduada en Periodismo (Universitat Rovira i Virgili) con Máster en Estudios de Género y Gestión de Políticas de Igualdad (Universitat de Lleida). Actualmente es doctoranda en el programa de Estudios Humanísticos de la URV y miembro del grupo de investigación Social & Business Research Laboratory. Sus líneas de investigación giran en torno a la igualdad y la mentoría social.

Angel Belzunegui-Eraso es Doctor en Sociología por la UAB y director de la Cátedra de Inclusión Social de la URV, donde es profesor titular. Coordinador del Módulo Jean Monnet «The challenges of the EU in the social agenda: poverty, inequality and social inclusion». Su último libro es *La Agenda Social Europea. Cohesión Social y Lucha contra las Desigualdades en Europa* (Thomson-Aranzadi, 2020).

Óscar Prieto-Flores es Doctor en Sociología y profesor agregado del Departamento de Pedagogía de la Universitat de Girona. Investigador principal del proyecto RecerCaixa «APPLYING MENTORING: Innovaciones sociales y tecnológicas para la inclusión de las personas inmigrantes y refugiadas» (2018-2021). Su último libro ha sido publicado recientemente en Routledge *Mentoring Children and Young people for Social Inclusion: Global Approaches to Empowerment* (2020).

Aleix Royo-Obregón es Licenciado en Ingeniería Informática de Gestión por la Universitat Rovira i Virgili. Actualmente es CTO (Chief Technical Office) en Messagenes España S.L, empresa colaboradora del proyecto de investigación RecerCaixa «APPLYING MENTORING: Innovaciones sociales y tecnológicas para la inclusión de las personas inmigrantes y refugiadas» (2018-2021).

Armand Bogaarts es Licenciado en Administración de Empresas por la Nyenrode Business Universiteit con Máster en Ciencias del Servicio Exterior (MSFS, Master in Science in Foreign Service) por la Georgetown University. Actualmente es presidente de la Global Leaders Assembly Foundation (EE. UU.).