




Acción mentora. Una visión del mentoring social aplicado a personas solicitantes de Protección Internacional a través de la Investigación Acción-Participativa

Esteba Buch Sánchez – Universidad Complutense de Madrid
Juan José Padial Suárez – Universidad de Granada

 0000-0001-8733-8597
 0000-0003-1960-363X

Recepción: 16.05.2023 | Aceptado: 01.09.2023

Correspondencia a través de **ORCID**: Juan José Padial Suárez

 **0000-0003-1960-363X**

Citar: Buch, E, & Padial-Suarez, J (2023). Acción mentora. Una visión del mentoring social aplicado a personas solicitantes de Protección Internacional a través de la Investigación Acción-Participativa. *REIDOCREA*, 12(26), 323-336.

Financiación: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España, con cargo a la convocatoria IRPF nacional 2020

Agradecimiento: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España

Estudio de investigación de Investigación Acción Participativa

Área o categoría del conocimiento: Multidisciplinar

Resumen: La aplicación del mentoring social es una realidad latente en la sociedad actual, ya que dicho instrumento es considerado un medio de transformación de la realidad social por su alto impacto en los procesos de inclusión. Desde el Proyecto de Investigación Acción Mentora, financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de España, con cargo a la convocatoria IRPF nacional 2020 y desarrollado por Diaconía España, durante el año 2021 y haciendo uso del método de Investigación Acción Participativa (IAP), se puso de manifiesto la importancia del mentoring social en los procesos de inclusión de personas solicitantes de Protección Internacional (PI). Mediante el presente estudio se puso de manifiesto la importancia de esta técnica en la inclusión de aquellas personas solicitantes de PI, que, mantenían grandes dificultades en el desarrollo de actividades cotidianas. Para confirmar los objetivos establecidos en el proyecto se entrevistaron a 28 participantes, así como se analizaron las diferentes encuestas y documentos registrados (diarios, registros de observación, el plan de actuación, encuestas de satisfacción, entre otras) mediante el uso del programa informático Atlas Ti 21. Dichos datos arrojaron información fehaciente de la relevancia del mentoring, así como notables datos de los vínculos creados entre personas participantes, de la problemática existente en la integración social de este colectivo, así como los obstáculos que asumen estas personas en los procesos de acogida de una nueva cultura. Se llegó a la conclusión de los beneficios obtenidos con la aplicación de metodologías activas como el mentoring social, ya que pueden llegar a ser un elemento favorecedor de inclusión de aquellos colectivos más vulnerables.

Palabra clave: Inclusión Social

Mentoring Action. A vision of Social Mentoring in relation to applicants for International Protection through Action-Participatory Research. Action-Participatory Research

Abstract: The application of social mentoring is a latent reality in today's society, as this instrument is considered a means of transforming social reality due to its high impact on inclusion processes. From the Mentoring Action Research Project, funded by the Spanish Ministry of Social Rights and Agenda 2030, under the national IRPF 2020 call and developed by Diaconia Spain, during the year 2021 and using the Participatory Action Research (PAR) method, the importance of social mentoring in the inclusion processes of people seeking International Protection (IP) was highlighted. Through this study, the importance of this technique in the inclusion of those people applying for IP, who had great difficulties in the development of daily activities, was revealed. In order to confirm the objectives established in the project, 28 participants were interviewed, and the different surveys and documents recorded (diaries, observation records, the action plan, satisfaction surveys, among others) were analysed using the Atlas Ti 21 computer programme. These data provided reliable information on the relevance of mentoring, as well as notable data on the links created between participants, the existing problems in the social integration of this group, as well as the obstacles that these people face in the processes of welcoming a new culture. The conclusion was reached on the benefits obtained with the application of active methodologies such as social mentoring, as they can become an element that favours the inclusion of the most vulnerable groups.

Keyword: Social Inclusion

Introducción

En los últimos años la sociedad está experimentando una transformación en los diferentes procesos que interfieren en el desarrollo de las acciones propias de una sociedad (Gutiérrez y Salazar, 2015). Esta transformación social está evidenciando graves desajustes, así como la aparición de problemas cada vez más graves, en la pluralidad de procesos que interfieren en las acciones, ya mencionadas, debido a factores políticos, sociales, económicos, etnológicos y culturales (Geliner, 2019), agravados por la aparición de la Covid-19, generando la reducción de espacios de inclusión y fomentando la aparición de situaciones graves de exclusión social. Estos graves desajustes intensifican la aparición de desventajas sociales en aquellos colectivos más vulnerables de la sociedad, propiciando de esta manera la aparición de estigmas sociales, los cuales, favorecen la exclusión social de aquellas personas más vulnerables (Alemán et al., 2018). De igual manera, se puede hacer mención que unos de los colectivos más desfavorecidos por estos procesos continuos y constantes de cambios, así como otros factores influyentes, son los solicitantes de Protección Internacional, los cuales, son los protagonistas del estudio presente (García Mahamut y Viguri Cordero, 2019). Con respecto a las personas solicitantes de asilo, es conveniente destacar que la llegada a un nuevo país es un reto complejo, pues existe un desajuste entre las expectativas de las personas desplazadas y la realidad de una nueva llegada a un territorio concreto (Cívico, 2011). Esta confrontación de la realidad puede provocar grandes complicaciones en los procesos de inclusión de estos colectivos vulnerables, ya que deben afrontar obstáculos muy diversos como barreras lingüísticas, desconocimiento de los sistemas sanitarios y administrativos de los países de acogida, desconocimiento de la cultura y sociedad receptora, la problemática de empleabilidad, entre otras situaciones complejas (Ávila et al., 2021). Actualmente, la aplicación del mentoring en diferentes contextos sociales, educativos y empresariales han cobrado una importante relevancia debido a la gran cantidad de beneficios presentes en este, tales como: la creación de redes de apoyo social, educativo y empresarial, acelerar el proceso de desarrollo social y profesional de las personas, mejorar la motivación, el compromiso y la confianza, entre otros (Chong et al., 2020). En el ámbito social, la aplicación del mentoring ha ido adquiriendo gran relevancia teórica y práctica, la cual, está permitiendo desarrollar técnicas e instrumentos que faciliten la inclusión de aquellos colectivos más vulnerables. De esta manera se puede entender el mentoring como una práctica innovadora, a diferentes niveles y estructuras, donde el/la mentor/a (persona con un amplio bagaje en la sociedad receptora) aporta sus habilidades, conocimiento y experiencias al mentorizado/a, con el objetivo de ayudar a este de la mejor manera en un proceso de transformación personal, social o profesional (Gisbert Trejo et al., 2018b). Es por ello, que dicho proceso requiere de formación y delimitación de metas y objetivos orientados a la inclusión social de aquellas personas beneficiarias de esta técnica (Camacho Lizarraga, 2018).

Acción Mentora

Acción Mentora se define como un proyecto de Investigación Acción Participativa (IAP) desarrollado por Diaconía España durante el año 2021 en las localizaciones de Jerez de la Frontera y Lugo, donde se ejecutan otros programas y proyectos propios de la organización. Dicho proyecto, Acción Mentora, fue financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 a cargo de la convocatoria de IRPF nacional 2020. A lo largo del desarrollo de este, se contó con la participación directa de 62 participantes (personas voluntarias mentoras y personas beneficiarias mentorizadas) distribuidos en ambas localizaciones, ya citadas, así como la participación de más de 120 personas en las jornadas de difusión y buenas prácticas del proyecto (charlas, ponencias, publicación del informe de resultados, entre otras). Mediante esta acción investigadora se pretendía dar a conocer la importancia de la aplicación del mentoring social y los beneficios del

mismo, en la inclusión de las personas solicitantes de Protección Internacional. Para ello, se realizaron diferentes actuaciones de mentorización encaminadas a mejorar la inclusión inserción social del colectivo citado, así como generar la construcción de redes de apoyo formales y no formales y dar a conocer la importancia del voluntariado además de las buenas prácticas de este.

Protección Internacional

Protección Internacional se entiende como aquella ayuda ofrecida a las personas que se encuentran fuera de su país y no pueden regresar al mismo debido a que su vida corre grave peligro (Ruiz-Estramil, 2019). Este desplazamiento de carácter forzoso requiere de ayuda de Protección Internacional por parte del país receptor, ya que estos movimientos migratorios se encuentran motivados por violaciones de derechos humanos, guerras, persecuciones políticas, así como por otros factores que ponen en riesgo la vida de estas personas (López-sala y Moreno-Amador, 2020). Actualmente, en el año 2021, las cifras han cambiado, presentándose en España un total de 65.404 solicitudes, estableciendo una diferencia en el número de solicitudes del año anterior de 23.126 solicitudes más (Ministerio del Interior, 2021). Asimismo, en 2020, se presentaron en España 88.530 solicitudes, es decir, un 25% menos que en el año 2019 (117.800) como fruto del cierre de fronteras debido a la COVID-19. Aun así, las cifras del año 2020 siguen siendo elevadas pues se multiplicaron por 34 las solicitudes presentadas en 2012. El proyecto de Investigación Acción- Participativa desarrollado por Diaconía España durante el año 2021 surge como respuesta a la incipiente falta de oportunidades, ya mencionadas, de los solicitantes de Protección Internacional en nuestro país. Es decir, este estudio apoya la aplicación del mentoring social como instrumento de inclusión social de estas personas, ayudando desde el voluntariado a la creación de redes de apoyo a estas familias, que permitan desarrollar habilidades, destrezas y competencias a partir de las experiencias de las personas mentoras y aplicarlas en las acciones cotidianas, con el objeto de favorecer la inclusión social de los mismo y evitar así la exclusión de dichos colectivos (Diaconía España, 2021).

El Mentoring Social

Por sí mismo el mentoring, se concibe como un vínculo social entre mentor y mentorizado, donde el mentor o mentora trata de apoyar y animar a la persona mentorizada y administrar su propio aprendizaje con el objeto de potenciar al máximo su nivel de aprendizaje, así como sus competencias, habilidades y destrezas con el fin de ayudarles a convertirse en las personas que desean ser (Parsloe et al., 2016). Por otro lado, es necesario destacar que mentoría social se define como aquellas relaciones grupales o de pares que tienen como fin la inclusión social de aquellas personas en situación o riesgo de exclusión social (Prieto-Flores y Feu, 2018). Actualmente, el mentoring social está adquiriendo gran relevancia nivel teórico y práctico, ya que es un instrumento habitual en el acompañamiento a colectivos socialmente vulnerables, promoviendo relaciones de acompañamiento, guía y enriquecimiento mutuo (Sánchez-Aragón et al., 2021). Dicho instrumento permite desarrollar competencias de integración social permitiendo de esta manera la resolución de conflictos, control de acciones de riesgo de exclusión social y mejora de los aspectos de sociabilización. En definitiva, el mentoring social es un instrumento de mejora a beneficio de la sociedad (Mondisa, 2020; Fernández- Martín et al., 2018). La aplicación de esta metodología destinada a personas vulnerables es una realidad cada vez más frecuente, ya que desde diferentes proyectos se aprueba el uso de dichas estrategias como medio de inclusión social y mejora de la autonomía personal de los beneficiarios de estas prácticas (Dolan, 2015). Actualmente, algunas de las aplicaciones más destacadas en materia de mentoring social han sido las desarrolladas por organizaciones tales como la Organización Internacional de

Migraciones y Accem, en sus proyectos COOMIT y EURITA respectivamente. Ambos proyectos, ponen de manifiesto, la importancia del mentoring y su aplicación mediante el voluntariado como medio de consecución de los objetivos planteados al comienzo de estas experiencias, destacando la contribución de los proyectos a la integración sostenible de las personas más vulnerables. Estos ejemplos demuestran que una buena aplicación del mentoring social dependerá en gran medida de la pluralidad de condiciones estructurales y dinámicas sociales que rodean al colectivo señalado, ya que estas influirán en el correcto desarrollo de las acciones propuestas (Bannen et al., 2019). Las diferentes actuaciones realizadas a lo largo de la ejecución de los programas de mentoría deberán presentar asociaciones de múltiples niveles y partes involucradas, las cuales, permitan incrementar las posibilidades del mismo y ofrecer así una respuesta de calidad que garantice la integración de aquellos colectivos vulnerables participantes en los proyectos de mentoría (Lacalle Zalduendo y Pujol Ozonas, 2019). Por tanto, se puede afirmar que el mentoring social surge como medio de respuesta con el fin de ofrecer aquellas personas que lo requieran diversos apoyos que les faciliten su integración en la sociedad de recepción (Sánchez Lara, 2021).

Investigación Acción Participativa (IAP)

En consonancia con Basagoiti et al. (2001): “La IAP es al mismo tiempo una metodología de investigación y un proceso de intervención social; propone el análisis de la realidad como una forma de conocimiento y sensibilización de la propia población, que pasa a ser, a través de este proceso, sujeto activo y protagonista de un proyecto de desarrollo y transformación de su entorno y realidad más inmediatos”. Por consiguiente, el proyecto de Investigación Acción-Participativa (IAP) se define como el conjunto de actuaciones metodológicas y de aprendizaje colectivo, encaminadas a dar respuesta a una situación compleja o cuestión social, la cual, determina la parte de la Investigación, y tiene como finalidad hallar un cambio en las situaciones existente (Acción) aplicando un proceso participativo de la pluralidad de agentes sociales inmersos en las acciones descritas (Participación), fomentando de esta manera las acciones de cambio (Paredes-Chi y Castillo-Burguete, 2018). De acuerdo con lo expuesto en líneas anteriores, se destaca que el uso de esta metodología basada en la Acción Social Participativa, pretende conocer la realidad social, a través del análisis crítico de la participación activa de los sujetos implicados, originando de esta manera una transformación de la realidad social existente (Díaz-Bazo, 2017). Este proceso se divide en 3 fases tales como: primera fase., Diagnóstico de la situación; segunda fase., Planificación de las actuaciones y tercera fase: observación (López et al., 2012). En conclusión, la investigación participativa, en los últimos años ha sido de gran interés en pluralidad de campos y ámbitos de estudio, aplicados en ámbitos de desarrollo social, programas de desarrollo rural, políticas de formación y empleo, en aspectos relativos a programas de formación no formal, y en gran diversidad de campos (Buendía et al., 2009; Ares, 2021).

Objetivos

A través de la presente investigación se proponen los siguientes objetivos:

- Detectar estrategias que favorezcan la inclusión social y comunitaria de las personas solicitantes de Protección Internacional.
- Contribuir a la difusión de las buenas prácticas del voluntariado, analizando las aplicaciones del mentoring social por parte del voluntariado.
- Promover y difundir el mentoring social como medio efectivo de inclusión social.

Método

Para la realización de este estudio se aplicó un método de Investigación Acción - Participativa (IAP), basándose así en un análisis crítico de la participación activa de los agentes implicados, orientada de esta manera a estimular la práctica transformadora y el cambio social (Balcazar,2003). Asimismo, se aplicó un enfoque mixto donde se utilizaron instrumentos de corte cualitativo y cuantitativo, para la obtención y análisis de los datos recabados a lo largo del proceso de investigación.

Población y muestra

Para la realización del estudio se determinó que la población más idónea para realizar este proyecto de investigación se centraba principalmente en personas solicitantes de Protección Internacional mayores de 7 años (personas mentorizadas), seleccionados previamente de los propios beneficiarios de Diaconía España, perteneciente a las 20 entidades de asilo en España, así como en aquellas personas en su conjunto que estuvieran interesadas en la aplicación del mentoring como medio de inclusión social (personas mentoras). Para ello, se seleccionó una muestra compuesta por 62 personas distribuidas en las localizaciones de Lugo y Jerez de la Frontera, atendiendo así a las localizaciones del programa. Estas 62 personas se encontraban distribuidas en 17 personas voluntarias como mentores y 45 personas solicitantes de Protección Internacional (personas mentorizadas). A continuación, en la Tabla 1, se muestra dicha distribución:

Tabla 1. Datos de la muestra por sexo e implicación en el proyecto

Participantes	Mentores/as	Mentorizados/as	Total	Porcentaje (%)
Hombres	7	18	25	40,3
Mujeres	10	27	37	59,7
Total	17	45	62	100

Instrumento

Los instrumentos utilizados para la recolección de información son la entrevista semiestructurada, encuesta de satisfacción del procedimiento, registros de las sesiones de seguimiento y escalas de observación aplicados a mentores y mentorizados. Dichos instrumentos han sido validados por cuatro profesionales de la entidad Diaconía España entre los que se incluyen: el técnico de proyectos, la coordinadora del departamento de migraciones, un trabajador social y la investigadora y coordinadora del proyecto Acción Mentora. Por otro lado, se llevó a cabo una transcripción de las diferentes entrevistas realizadas y se procedió a un análisis por categorías de los datos recabados mediante el uso del software informático Atlas Ti V21.

Procesamiento de recogida y análisis de datos

Para llevar a cabo el proceso de recogida y análisis de datos se determinaron diferentes fases con el fin de delimitar el proceso de investigación. Estas fases se reducen a las siguientes:

- Fase I. Constitución del equipo motor. Dicha fase fue indispensable para el proceso de investigación, ya que consolidó los cimientos para la aplicación de las siguientes fases. Por otro lado, es necesario conocer la definición de equipo motor. Es entendido como el conjunto de personas que constituyen un grupo para realizar una investigación sobre una temática concreta, formulan problemas de interés y trazan

un plan estratégico, a corto o medio plazo, para trabajar el tema en cuestión (Orellana López y Sánchez Gómez, 2006).

- Fase II. Selección de participantes voluntarios (mentores), así como familias solicitantes de Protección Internacional beneficiarias del proyecto constituyendo así la muestra del mismo. Para la selección de los participantes del proyecto se realizaron diferentes técnicas de emparejamiento con el fin de establecer relaciones satisfactorias en la aplicación de las acciones de mentoría. Una de las técnicas de emparejamiento usadas durante esta fase fue: emparejamiento selectivo u hogomonía (emparejar al individuo con otros individuos que se asemejan en algún aspecto relacionado al mismo. Estos aspectos pueden ser relativos a aficiones o tópicos de interés común).
- Fase III. Formación de los voluntarios mentores participantes en las acciones de mentoría. Para ello, se realizó una formación de 20 horas sobre mentoring social y las aplicaciones de este con personas solicitantes de Protección Internacional, Dichas acciones fueron impartidas por Diaconía España de manera online obteniendo una calificación de 8,91/10.
- Fase IV. Establecimiento de las relaciones de mentoría entre voluntarios/as y familias solicitantes de Protección Internacional durante 6 meses (mayo-octubre), con la obligatoriedad de desempeñar un mínimo de 2 horas semanales de dedicación a la relación de mentoría. Durante el proceso de mentoría se realizó una acción de seguimiento por parte del equipo motor con las personas encargadas de mentorizar (reuniones mensuales entre personas mentoras y equipo técnico).
- Fase V. Desarrollo del trabajo de campo donde se procedió a la realización de 28 entrevistas semiestructuradas, las cuales, permitieron conocer y analizar las percepciones de los diferentes agentes implicados en el desarrollo de las acciones de mentoría.
- Fase VI. Evaluación de los resultados. Con el fin de conocer las diferentes aportaciones del proyecto se realizó un análisis exhaustivo de diferentes variables de carácter cuantitativo y cualitativo.
- Fase VII. Elaboración de un informe de resultados y difusión de resultados mediante conferencias públicas de la importancia del mentoring social.

Resultados

En este apartado se expondrán los dos tipos de análisis que se llevaron a cabo en esta investigación: cualitativo y cuantitativo. En primer lugar, con relación al análisis cualitativo, expondremos y compararemos los datos recolectados a partir de las entrevistas semiestructuradas, registros y escalas de observación. En segundo lugar, abarcaremos el análisis cuantitativo, el cual, en esta investigación, consiste en la recolección de las encuestas de satisfacción rellenas por los participantes. En tercer lugar, se discutirán los resultados obtenidos de estos para, finalmente, converger en unos resultados.

Análisis Cualitativo

Atendiendo a la gran cantidad de información cualitativa obtenida tras la realización de 28 entrevistas semiestructuradas se procedió a un análisis de contenido exhaustivo con el fin de extraer informaciones y aportaciones del proceso metodológico desarrollado. Debido a la extensión de los datos recabados, se expondrán de manera resumida los datos obtenidos, así como la conclusión de los mismo. No obstante, en el anexo se expondrán estas mismas, con el objetivo de ofrecer evidencia empírica. De esta manera destacamos:

1. Las expectativas generadas tras la implantación de Acción Mentora entre las personas solicitantes de Protección Internacional y los mentores/as seleccionados son muy diferentes. En este sentido, las personas solicitantes de asilo presentaron sentimientos contradictorios en la entrada al proyecto, indicando un alto nivel de incertidumbre. Por otra parte, las expectativas de las personas mentoras estuvieron definidas por la motivación de ayudar y recibir aprendizajes de la pluralidad de experticias. Se destaca que los mentores/as más jóvenes experimentaban sentimientos de incertidumbre, nerviosismo y miedo, motivado por la falta de experiencias y edad.

2. Con relación a la materia de conocimientos previos relacionados con el mentoring, las personas solicitantes de Protección Internacional desconocían el concepto de mentoring. En el caso de los mentores, pocos son los que tienen conocimientos del mentoring a la entrada del proyecto, pero si conocen la utilización de esta estrategia en otros ámbitos. Por dicho motivo, estas afirmaciones establecen que el mentoring social es una estrategia desconocida, cuyos beneficios son desconocidos por personas solicitantes de asilo en menor grado por las personas mentoras.

3. Tras el análisis de las encuestas realizadas se observa que existen diversas motivaciones de acceso al programa manifestadas entre los beneficiarios del proyecto. Se observa que aquellas personas beneficiarias sin hijos o son personas solas, no presentan una motivación clara, ya que no saben cómo pueden beneficiarse de este proyecto. Por otro lado, se detecta que las familias beneficiarias con hijos/as poseen una alta motivación, ya que remarcan el deseo de integración de sus hijos/as en la sociedad de acogida, considerando así la buena oportunidad del proyecto y dejando de lado las propias motivaciones del adulto. Asimismo, se detectó que las personas mentoras tenían como principal motivación es el deseo de ayudar a otras personas, así como conocer diferentes culturas. Por otro lado, las personas mentoras más jóvenes reconocían que esta experiencia podía ayudarles a formarse en este ámbito, buscando así cuando acercamiento inserción laboral real a tipos de tipo social.

4. Con respecto al análisis del emparejamiento se muestran datos reveladores acerca de la percepción de mentores/as y personas mentorizadas, ya que algunas de las personas solicitantes de Protección Internacional exponen que la edad de las personas mentoras es muy importante porque esta permite adaptarse a sus experiencias, así como una visión más cercana de su realidad. También se destaca que gran parte de las personas mentorizadas consideran que aquellos mentores que han sido solicitantes de Protección Internacional (4 casos concretamente), conocen las dificultades que conlleva el proceso de integración y tiene una mayor afinidad con los mismos, permitiendo centrar su relación en aquellos aspectos que son más frecuentes, aunque también se detectaron ciertas actitudes de rechazo por entender que la mentoría debería ser ejercida por personas que no estén en su misma situación sino en una “mejor posición” entendiéndose esta como una más cercana a la del grupo nacional. Por la parte de las personas mentoras, reconocen que los emparejamientos han sido de gran acierto debido a que muchos de los comparten el idioma (en el caso de aquellos que han sido solicitantes de Protección Internacional), experiencias y aficiones.

5. Con relación al proceso de mentoría se destacan varias apreciaciones detectadas tras el análisis de las 28 entrevistas realizadas. Estas son las siguientes:

- Tanto mentores/as como personas mentorizadas reconocen la importancia del primer encuentro entre los diferentes agentes implicados (mentores/as, mentorizados/as, trabajadores sociales, etc.) para la consolidación del proceso de interacción, permitiendo así un trascurso de forma natural. Gran parte de

ellos, reconocen que el primer encuentro entre ambas personas es un poco frío debido al clima social, situación y ubicación de la primera reunión, entre otras.

- Las personas mentoras identifican como vital e importante establecer un Plan de Acción consensuado entre los agentes implicados en el proceso (personas mentoras y mentorizadas), ya que este documento les sirvió para guiar el proceso de mentorización. En dicho documento se recogían diferentes objetivos, a corto, medio y largo plazo, a cumplir en la relación de mentoría entre las personas implicadas. Todas las personas mentoras reconocían que esta tarea es un poco difícil, ya que desconocen como son las personas, pero que es esencial. Tras analizar los objetivos propuestos en el Plan de Acción se identifican que muchos de los objetivos planteados se destacan: mejorar el idioma, apoyar en la búsqueda de empleo, adquirir competencias digitales, y desarrollar tareas de ocio con menores.
- Los mentores/as reconocen que la frecuencia y modalidad de los encuentros varía de acuerdo con la relación y la fortaleza del vínculo creada. Algunos de los mentores participantes explican que debido a las situaciones de las personas mentorizadas o sus propias circunstancias, la interacción con ellas se ha llevado a cabo de una manera más telemática mediante la ayuda de videollamadas o simplemente el uso de WhatsApp, generando de esta manera una interacción más fluida en el momento de demanda de los mentorizados hacia los mentores. Asimismo, se destaca que algunos casos la frecuencia de los encuentros se ha ido reduciendo a medida que avanzaban la actividad de mentoría debido a diferentes motivos (falta de tiempo, ganas o entusiasmo, entre otras), generando de este modo, pasar de una manera presencialmente a mantener una relación telemática y con encuentros más espaciados en el tiempo. Además, la aparición de circunstancias varias entre las familias, que van desde la aparición de eventos estresantes en el entorno familiar o el simple desánimo, hasta la entrada en un empleo por alguna de las partes ha generado el distanciamiento e incluso el abandono del programa.

6. Tanto personas mentoras como mentorizadas reconocen en sus aportaciones que han experimentado vivencias muy satisfactorias y beneficiosas en el transcurso de las actividades realizadas, siendo estas de gran relevancia en su día a día. Algunas de las personas mentorizadas reconocen que algunas de las actividades más representativas han podido ser: las informaciones recibidas sobre formaciones regladas y no regladas, el asesoramiento en la cumplimentación de becas educativas o formativas, el apoyo en la búsqueda de empleo en la entrega de curriculum, el acompañamiento a citas médicas, el acompañamiento en la realización de trámites legales, en la realización de actividades deportivas, en la práctica del español o en apoyo de utilización de recursos tics.

7. Tras analizar las experiencias de los participantes voluntarios y mentorizados, así como sus aportaciones se determinó que durante los procesos de relación surgieron diversas adversidades que dificultaron la acción de mentoría. Por dicho motivo, es necesario destacar algunas de estas: dificultades para verse y acordar encuentros, dificultad para crear vínculos de confianza, falta de tiempo y predisposición o desconfianza hacia los beneficios del programa. Todas estas dificultades fueron motivadas por situaciones laborales complejas (cambios de trabajo, desplazamientos laborales, entre otros); coincidencia con épocas de examen de mentores/as jóvenes; situaciones personales imprevistas; estado de incertidumbre de los solicitantes de Protección Internacional por la resolución de la solicitud o la de la denegación del estatuto de Protección Internacional durante el transcurso de la relación; desconfianza hacia el rol del mentor/a; falta de control del idioma local o estado emocional de la familia o el solicitante, entre otros.

8. Por último, cabe destacar los beneficios detectados tras la aplicación de las diferentes acciones de mentoría de acuerdo con el análisis de las encuestas desarrolladas por mentores/as y mentorizados/as. Gracias a estos se observa que la aplicación del mentoring social permite la creación y potenciación de redes de apoyo, ya que los agentes implicados crean su propia red, así como amplían las redes de mentor/a y mentorizado/a con la presentación de personas cercanas a su entorno; aumentan los niveles de autonomía, ya que el/la mentor/a ya no ejecuta directamente la ayuda, sino que enseña a la persona como conseguirla por sí misma o la hace partícipe de los esfuerzos para conseguirla.

Análisis Cuantitativo

A continuación, en este apartado se presentan la relación existente entre género y participantes del proyecto, así como diversas consideraciones de los mismos en relación a estadísticos sociodemográficos que muestran la relación entre la construcción de las relaciones de mentoría y las situaciones propias de las personas participantes. Asimismo, se detallan diversos datos cuantitativos obtenidos tras el análisis de las encuestas de satisfacción recogidas tras la finalización de los procesos de mentoría tanto a familias como a personas voluntarias dictando de esta manera los resultados de satisfacción obtenidos tras el pasaje de los cuestionarios de satisfacción citados.

El proyecto Acción Mentora contó con la participación de 17 mentores/as, 10 mujeres (58,8%) y 7 hombres (41,2%) comprendidos entre edades que abarcan desde los 21 años hasta los 61. Principalmente, la nacionalidad de origen de estos participantes era española, aunque el 35,3% de los participantes provenían de países tales como Armenia, Costa Rica, Colombia, El Salvador y Estados Unidos. Los datos arrojados muestran que la participación de mujeres es mayor que la de los hombres. Asimismo, se observa que la localización de Lugo es la que mayor número de participantes tuvo con respecto a Jerez de la Frontera.

Tabla 2. Cómputo total de mentores por sexo y localización.

Mentores/as	Jerez de la Frontera	Lugo	Total	Porcentaje (%)
Mujer	4	6	10	58,8%
Hombre	4	3	7	41,2%
Total	8	9	17	100%

Haciendo uso de los datos recabados en la encuesta final de satisfacción del proyecto, cabe destacar que los diferentes voluntarios/as participantes poseen nivel de estudios altos, ya que el 45% de los mentores/as del proyecto tiene nivel de diplomatura, grado universitario o licenciatura, el 18% nivel máster, otro 18% estudios primarios, 9% grado medio y otro 9% nivel bachillerato o grado superior. Dichos datos indican una amplia experiencia y conocimiento de estos en materia formativa. Asimismo, cabe destacar su situación en materia de empleo, ya que estas personas al inicio del proyecto se encontraban en diferentes situaciones (28% en situación de desempleo, otro 27% en un trabajo a tiempo completo, un 18% contaba con un trabajo a tiempo parcial, otro 18% era jubilado/pensionista y un 9% estudiante sin trabajo remunerado). También se destaca que los participantes voluntarios poseían experiencias previas en materia de voluntariado (73% de los mentores había colaborado alguna vez en acciones de voluntariado), aunque muchos de estos no habían tenido experiencias previas con solicitantes de Protección Internacional.

Atendiendo a los datos recabados en la encuesta de satisfacción desarrollada se menciona el perfil de las familias o personas participantes del proyecto, sumando un cómputo total de participación de 45 personas, de las cuales, 25 eran adultos/as y 20 menores de edad. Dichas personas procedían de países de origen tales como México,

Marruecos, Rusia, Ucrania, Siria, Burkina Faso, Perú, Mali, Colombia, Cuba, Senegal y El Salvador. Todas ellas solicitantes de Protección Internacional en el momento de su ingreso al programa.

Tabla 3. Total de participantes mentorizados en las localizaciones de acción.

Participantes	Jerez de la Frotera	Porcentaje (%)	Lugo	Porcentaje (%)	Sumatoria de las localizaciones
Hombres adultos	6	23,1	5	26,3	11
Mujeres adultas	6	23,1	8	42,1	14
Niños adultos	3	11,5	4	21,1	7
Niñas adultas	11	42,3	2	10,5	13
Total de participantes	26	100	19	100	45

Tras analizar la tabla mostrada con anterioridad se observa que gran parte de los participantes beneficiarios del proyecto son mujeres (14) y niñas (13) conformando un total de 27. Siendo, por tanto, un número menor el de hombres adultos (11) y niños (7), sumando un total de 18 personas. Por otro lado, es necesario destacar que la localización de jerez tiene más participantes que Lugo. A continuación, se ofrece un gráfico sectorial donde se observa la división de participantes por sexo y edad.

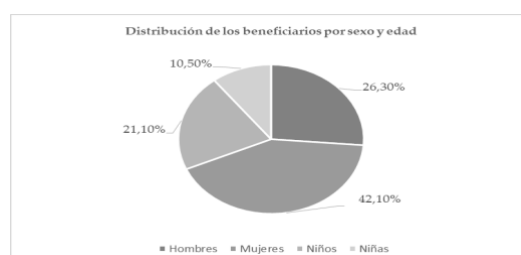


Figura 1. Distribución de los beneficiarios por sexo y edad

Otros de los datos más destacados en las encuestas de satisfacción de personas voluntarias son los siguientes: Tanto en la situación de convivencia y la situación en materia de empleo, las personas voluntarias han destacado que gran parte de ellos se encuentra conviviendo con sus padres o parejas e hijos (sumando un total de un 81,81% de las personas encuestadas o lo que es lo mismo 9 de las personas voluntarias o mentores). En lo relativo a materia de empleo se puede afirmar que existe un abanico muy amplio, pero principalmente se centra la actividad laboral de los encuestados en jubilados, estudiantes y desempleados, situando estos en un 54,54% o lo que es lo mismo 6 personas, mostrando que el resto de las participantes se encuentra trabajando de manera parcial o jornada completa. Asimismo, cabe destacar las respuestas obtenidas referentes a los beneficios obtenidos tras la aplicación de la mentoría. Es por ello, que destacamos la siguiente tabla:

Tabla 4. Respuestas de satisfacción de personas voluntarias a la relación de mentoría

Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Nada de acuerdo
Aumentar mi conciencia social acerca la realidad de las personas solicitantes de asilo.	10	-	-	1	-
Conocer otras culturas/países, modos de actuar, etc.	10	-	-	1	-
Aumentar mis ganas de ayudar y colaborar por la integración de personas solicitantes de asilo.	8	-	-	3	-
Desmontar prejuicios que tenía acerca de las personas solicitantes de asilo.	5	-	2	3	1
Crear una nueva relación de amistad	10	-	1	-	-

La tabla 4, muestra que las personas voluntarias envueltas en las actividades de mentoría están, en su gran mayoría, totalmente de acuerdo con las diversas posibilidades que tiene la aplicación del mentoring social, ya que las personas mentoras reconocen que esta metodología activa aumenta la conciencia social de las personas solicitantes de Protección Internacional, posibilita el conocimiento de otras culturas, aumenta las ganas de participación en las actividades de integración de los colectivos más vulnerables y fomentan la creación de nuevas amistades. A parte de esto, gran parte de los voluntarios reconoce que esta técnica no fomenta el desmontaje de prejuicios sociales, imposibilitando la ruptura de estigmas sociales. Con el fin de conocer el impacto de este programa en relación a su aplicación real, se les pidió a los 11 mentores/as que valoraran de 1-10 su experiencia en el programa, así como esta herramienta de integración. Dicha herramienta tuvo una media de 8,73, reafirmando las posibilidades de su aplicación en el campo social.

Por otra parte, es necesario destacar que la aplicación del mentoring social se desarrolló con 45 personas divididas en 7 unidades familiares, compuestas por varios miembros. Estas personas mentorizadas destacaron diferentes aspectos de su relación de mentoría y las aportaciones de esta en su proceso de inclusión, así como esta ha influenciado en su día a día. A priori se obtuvieron unos resultados bastante satisfactorios, ya que situaron la media global de satisfacción del programa en un 8,71, igualándose casi con los resultados obtenidos por los mentores/as. Algunos de las aportaciones, más destacadas por las personas beneficiarias de este programa se pueden apreciar en la siguiente tabla (Tabla 5):

Tabla 5. Respuestas de satisfacción de personas beneficiarias a la relación de mentoría y su aplicación en la actividad cotidiana.

Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Nada de acuerdo
Conocer y aprender a utilizar recursos locales (red de transporte, bibliotecas públicas, centro de salud, sociotecas, etc.)	5	-	-	2	-
Conocer recursos de empleo, buscar ofertas, etc.	2	-	2	3	-
Favorecer la integración de los menores de la familia (ocio infantil, recursos educativos, apoyo en tareas escolares, etc.)	6	1	-	-	-
Conocer recursos formativos, iniciar una formación, etc.	5	2	-	-	-
Construir y/ ampliar la red de contactos, amigos, etc.	5	1	1	-	-
Sentirme/nos mejor integrados en España.	5	-	2	-	-

De acuerdo con la tabla 5, la cual, muestra a respuestas de satisfacción de los beneficiarios de este proyecto se puede destacar que el mentoring social, permite a los solicitantes de Protección Internacional a conocer y aprender los recursos locales y los recursos de empleo, sentirse integrado en la sociedad de recepción y facilita la integración de estos colectivos en el conocimiento de recursos formativos y en la creación de redes de apoyo que fomenten la integración de los más jóvenes de las familias y de los miembros que más lo necesiten, forjando de esta manera una vía de inclusión social y de apertura ante los retos de integración social.

Discusión

Al inicio del proyecto de investigación citado se partió de la cuestión de cómo el mentoring serviría para lograr el proceso inclusión social y comunitaria de aquellas

personas solicitantes de Protección Internacional, así como lograr promover su acogida y autonomía. Con el fin de dar respuesta a esta cuestión se implementó la estrategia del mentoring en dos localizaciones (Jerez de la Frontera y Lugo) donde no se habían obtenido experiencias previas o similares, partiendo de los objetivos anteriormente establecidos para dicha investigación.

Tras casi un año de implementación de Acción Mentora en las localizaciones mencionadas se puede afirmar que el mentoring es una herramienta útil de inclusión social de las personas solicitantes de Protección Internacional, ya que este proceso aumenta la creación de redes de apoyo, así como le brinda herramientas que incentiven la autonomía personal, social y laboral del beneficiario (Balcázar, 2003). Por tanto, se puede confirmar el primer objetivo establecido en la investigación. Además, mediante esta experiencia se puede llegar a la conclusión que la implementación de un proyecto de mentoring puede ser una tarea ardua y variable, ya que el éxito de la consecución de los objetivos planteados, de las fases desarrolladas, así como el éxito de las relaciones de mentoría dependerán del seguimiento y decisiones que tomen el equipo motor (Fernández Martín et al., 2019), determinando así el proceso de inclusión social de los solicitantes de Protección Internacional.

Gracias al análisis de los datos obtenidos se concluye que la participación de voluntariado es indispensable en este proceso, ya que junto con las familias beneficiarias serán la matriz de funcionamiento de la investigación, así como de la experiencia. Tras hacer las primeras gestiones por parte del equipo motor, este pasa a un segundo plano, dejando como actor principal a la relación y vínculos entre mentores/as y personas mentorizadas. Por tanto, se puede afirmar que, desde el primer momento de la relación, hasta el final de la misma existen buenas prácticas entre los agentes implicados. Estas buenas prácticas han aparecido en: la elección de espacios amables donde llevar a cabo la interacción entre familias y mentores/as; en la definición de un plan de acción donde se recogen objetivos a largo, medio y corto plazo a conseguir de manera consensuada y flexible; en la modalidad y frecuencia en los encuentros, de acuerdo a las necesidades de los participantes y en la utilización de gran pluralidad de técnicas de interacción e inclusión social, entre otras, dando de esta así respuesta al objetivo segundo planteado en la investigación (García Mahamut y Viguri, 2019).

En definitiva, las claves del éxito para una relación de mentoría dependerán de la familia, el mentor/a y las decisiones externas provenientes del equipo motor de la investigación (Ávila et al., 2021). Asimismo, y en consecuencia de los datos analizados, se pone de manifiesto que es imprescindible contar con un “buen mentor/a”, cuyas características se adapten a las circunstancias y experiencias de la familia mentorizada (mostrarse abierto a descubrir nuevas culturas, conocer los recursos existentes, ser empático/a, entre otras). Por otro lado, es fundamental que las familias presenten predisposición en la participación de las diferentes actuaciones del proyecto de mentoría (Alemán et al., 2018). También, es necesario destacar tras el análisis de los datos expuestos que es beneficioso mantener encuentros menos formales y amigables con el fin de naturalizar las relaciones y fomentar la creación de vínculos personales y sociales. Finalmente, se destaca la importancia de realizar un seguimiento continuo de todos los procesos que se desempeñen con el fin de solventar aquellas necesidades que surgieran durante el proyecto y consolidar de esta manera la relación de mentoría (Chong et al., 2020). Para finalizar, y haciendo uso de los datos arrojados por la pluralidad de instrumentos utilizados en este estudio y las aportaciones de diversos autores tales como Lacalle (2019) y Ruiz-Estramil (2019), se destacan las siguientes conclusiones:

- El mentoring social es un instrumento eficaz de ayuda en los procesos de integración de aquellos colectivos más vulnerables.

- La relación entre mentor/a y persona mentorizada permite la creación de nuevos vínculos sociales, y posibilita la autonomía personal del individuo posibilitando el proceso de inclusión social.
- Contar con una persona de referencia promueve el interés social, rompe estigmas sociales y genera sinergias culturales fuertes.
- Aplicar el mentoring social y las vivencias del mentor/a promueve el aprendizaje y conocimiento de procesos burocráticos complejos, conocimiento de servicios locales, entre otros.

Referencias

- Alemán, J., Bruno, F., Sánchez, R., & Saucedo, M. (2018). La problemática de los grupos vulnerables: Visiones de la realidad. Universidad Autónoma de Coahuila, Facultad de Trabajo Social, Cuerpo Académico de Estudios sobre Grupos Vulnerables.
- Ares Nicolás, I. (2021). Investigación acción participativa como herramienta para la transformación inclusiva del espacio educativo de una escuela de educación primaria en Zaragoza. *Revista educación, investigación, innovación y transferencia*, 1, 1–30. Recuperado de: https://doi.org/10.26754/ojs_reiit/eiit.202115445
- Ávila, F., Paz, A. & Sepúlveda, M. (2021). La inmigración forzada venezolana en Colombia. Retos para la inclusión laboral de migrantes. En J. Koechlin, J. Eguren y C. Estrada (Eds.), *Inserción laboral de la migración venezolana en Latinoamérica* (pp. 119–148). Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Balcázar, F. (2003). Investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades*, (7), 59-77.
- Bannen, P., Fuentes, L., Link, F., Ibarra, M., Matus, C., Moris, R., Orellana, A., Perrozzini, A., Rojas, C., Ruiz-Tagle, J., Sabatini, F., Truffello, R. & Vicuña, M. (2019). Observaciones y propuestas al proyecto de ley de integración social y urbana. Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales UC, Documentos de Trabajo del IEUT, N° 5.
- Basagoiti, M., Bru, P. y Lorenzana, C. (2001). Investigación Acción Participativa (de bolsillo). ACSUR Las Segovias.
- Buendía, L. & Colás, P. (2009). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en psicopedagogía* (3.ª ed.). McGrawHill Education.
- Camacho Lizarraga, M. (2018). Mentoría en educación superior, la experiencia en un programa extracurricular. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(4), 86. Recuperado de: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.4.1999>
- Chong, J. Y., Ching, A. H., Renganathan, Y., Lim, W. Q., Toh, Y. P., Mason, S. & Krishna, L. K. (2020). Enhancing mentoring experiences through e-mentoring: a systematic scoping review of e-mentoring programs between 2000 and 2017. *Advances in Health Sciences Education*, 25(1), 195-226.
- Cívico, J. G. (2011). Sobre el proceso de integración social del inmigrante en España: La cuestión de los indicadores. *Revista Electrónica Del Instituto De Investigaciones Jurídicas y Sociales Ambrosio Lucas Gioja*, (7), 50-77.
- Dolan, P. (2015). *Mentoría de menores y jóvenes: Guía Práctica* (1ª ed., 1ª imp. ed.). NARCEA.
- Fernández Martín, F., Arco-Tirado, J., Hervás-Torres, M. & Delgado-Pastor, L. (2018). Transformar la educación superior y obligatoria a través de aprendizaje-servicio y mentoría. *Universitas Psychologica*, 17(4), 1–12. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-4.teso>
- García Mahamut, R. & Viguri Cordero, J. (2019). La protección de los datos personales de los solicitantes de protección internacional en el (nuevo) Sistema Europeo Común de Asilo: grandes desafíos y graves deficiencias. *Teoría y Realidad Constitucional*, 44, 237. Recuperado de: <https://doi.org/10.5944/trc.44.2019.26002>
- Gellner, E. (2019). *Cultura, identidad y política: el nacionalismo y los nuevos cambios sociales*. Editorial Gedisa.
- Gisbert Trejo, N., Azpiazu Canivell, L. M., Landeta Rodríguez, J., Albizu Gallestegi, E. & Fernández Ferrin, P. (2018b). Impact of inter-organizational mentoring on the quality of the process and performance of organizations. *DYNA*, 93(1), 483–487. Recuperado de: <https://doi.org/10.6036/8646>
- Gutiérrez, R. & Salazar, H. (2015). Reproducción comunitaria de la vida. Pensando la transformación social en el presente. *El Apantle, Revista de estudios comunitarios*, 1.
- Lacalle Zalduendo, C. & Pujol Ozonas, C. (2019). Mentoría e integración social en la Universidad: el aprendizaje-servicio en un proyecto del grado de periodismo. *Educación XX1*, 22(2), 289-308, doi: 10.5944/educXX1.2269
- López, J. E., Moreno, E. M. O., Berrocal de Luna, E., Eisman, L. B., Moral, M. P. & González, D. G. (2012). Desarrollo y gestión de materiales innovadores, con el empleo didáctico de las pizarras digitales, para garantizar el aprendizaje-investigación-transferencia en el alumnado de las titulaciones de ciencias de la educación (PID 09-31). *Innovación docente y buenas prácticas en la Universidad de Granada*. (pp. 433-440). Editorial Universidad de Granada.
- López-Sala, A. & Moreno-Amador, G. (2020). En busca de protección a las puertas de Europa: refugiados, etiquetado y prácticas disuasorias en la frontera sur española. *Estudios fronterizos*, 21.
- Ministerio Del Interior España. (2021). Avance de solicitudes y propuestas de resolución de protección internacional Datos provisionales acumulados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. http://www.interior.gob.es/documents/642012/13036726/Nota_avance_trimestral_datos_proteccion_internacional_2021_12_31.pdf/6f327d67-1201-4b3a-b7f4-ee82d4098fa
- Mondisa, J. (2020). The role of social capital in African American STEM mentoring relationships. *Journal of Women and Minorities in Science and Engineering*, 26(2).
- Orellana López, D. & Sánchez Gómez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la

investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 205-222.

Paredes-Chi, A. & Castillo-Burguete, M. (2018). "Caminante no hay [un solo] camino, se hace camino al andar": Investigación Acción Participativa y sus repercusiones en la práctica. *Revista colombiana de sociología*, 41(1), 31-50.

Parsloe, E., Leedham, M., & Newell, D. (2016). *Coaching and Mentoring: Practical Techniques for Developing Learning and Performance* (3rd ed.). Kogan Page.

Prieto-Flores, O. y Feu-Gelis, J. (2018). ¿Qué impacto pueden tener los programas de mentoría social en la sociedad? Una exploración de las evaluaciones existentes y propuesta de marco analítico. *Pedagogía social. Revista universitaria*, (31), 153-167.

Ruiz-Estramil, I. B. (2019). El devenir refugiado en el procedimiento de asilo español. *Revista Española de Sociología*, 28(3), 121-133. Recuperado de: <https://doi.org/10.22325/fes/res.2019.41>

Sánchez Lara, J. A., Valencia Ortega, H. J. R. y Cruz Guzmán, G. (2021). La mentoría como estrategia de identidad en la BUAP. *RICSH. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 10(20), 156-173. Recuperado de: <https://doi.org/10.23913/ricsh.v10i20.260>.