

Análisis del conflicto en un recurso para personas en situación de sinhogarismo: diseño y validación de la hoja de registro de los factores asociados

José Manuel Díaz González¹, Juan Rodríguez Hernández², Manuel Rosales Álamo³

Recibido: 05/05/2021 // Aceptado: 01/09/2021

Resumen. Los centros de personas sin hogar proporcionan alojamiento, dan cobertura a las necesidades básicas y prestan una atención social ajustada a las necesidades y circunstancias de estas personas con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida y promover su integración social. Constituyen espacios de convivencia y, como cualquier institución, presentan conflictos. Un reflejo de estos problemas son los partes de incidencia que los/las profesionales elaboran, los cuales constituyen una fuente de información que es preciso analizar para la mejora institucional, favorecer la prevención y la gestión de los conflictos. El objetivo del estudio es presentar la descripción, construcción y proceso de validación de una herramienta para el análisis de los partes de incidencia del Centro Municipal de Acogida de Santa Cruz de Tenerife. Dicho instrumento consiste en una hoja de registro que recoge información relativa a 12 categorías sobre la realidad del conflicto en este contexto. Se determinó su validez mediante su pilotaje por parte de los/las profesionales del Centro analizando la concordancia en la respuesta a través del estadístico Kappa de Fleiss y también por un juicio de expertos/as por medio de la Kappa de Cohen. Los resultados muestran que la herramienta es eficaz para obtener información y analizar el conflicto, reflejando una buena o muy buena concordancia entre los y las colaboradoras.

Palabras clave: Personas sin hogar, conflicto, diseño de instrumento de recogida de datos, juicio de expertos y coeficientes Kappa.

Analysis of the conflict in a resource for persons in a situation of homelessness: design and validation of the record sheet of the associated factors

Abstract. Centres for homeless people offer accommodation, cover basic needs and provide social care tailored to the needs and circumstances of homeless people to improve their living conditions and promote their social integration. They constitute spaces for coexistence and, like any institution, present conflicts. A reflection of these problems is the advocacy reports that professionals prepare. These constitute a source of information that must be analysed to bring about institutional improvement and facilitate conflict prevention and management. This study describes the construction and validation process of a tool that analyses incident reports completed at the Santa Cruz de Tenerife Municipal Accommodation Centre. The instrument consists of a sheet for recording information within 12 categories that cover the reality of conflicts in this context. Its validity was determined through piloting undertaken by the centre's professional staff, with agreement in responses analysed using Fleiss' Kappa, as well as through expert judgement, analysed via Cohen's Kappa. The results show that the tool is effective in obtaining information and analysing conflict and indicate a high or very high level of agreement among the collaborators.

Keywords: Homelessness; conflict; data-collection instrument design; expert judgement; Kappa coefficients.

Sumario. 1. Introducción. 1.1. Los recursos para personas sin hogar. 1.2. El conflicto. 1.3. Los conflictos que surgen en los recursos para personas sin hogar. 2. Objetivo. 3. Proceso metodológico. 3.1. Diseño. 3.2. Descripción del instrumento. 3.3. Validación. 4. Resultados. 5. Discusión. 6. Conclusiones. Referencias.

Como citar: Díaz González, J. M.; Rodríguez Hernández, J. A.; Rosales Álamo, M. J. (2022). Análisis del conflicto en un recurso para personas en situación de sinhogarismo: diseño y validación de la hoja de registro de los factores asociados. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(1), 71-80.

¹ Universidad de La Laguna
jdiazgon@ull.edu.es

² Universidad de La Laguna
jrodri@ull.edu.es

³ Universidad de La Laguna
mrosales@ull.edu.es

1. Introducción

1.1. Los recursos para personas sin hogar

Los centros y servicios para personas sin hogar son recursos que favorecen la acogida; proporcionan información, valoración y orientación; permiten satisfacer las necesidades básicas; y facilitan el desarrollo de procesos de intervención social con las personas con la finalidad de alcanzar su integración a diferentes niveles. Estos recursos concentran, generalmente, múltiples servicios dirigidos a facilitar una atención integral y contemplan, entre otros, apoyo en el alojamiento, comedor social, duchas, ropero, lavandería, centro de día, talleres ocupacionales y servicios de calle. En lo que respecta al alojamiento, en España existen unos 742 centros que proporcionan este servicio y cuentan con una capacidad media diaria de 20.219 plazas. Del total de plazas, 6.742 se ofertaron desde las instituciones públicas y unas 13.477 por organizaciones privadas (Instituto Nacional de Estadística, 2019). En lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Canarias, la oferta media de plazas alojativas ofertadas fue de 727, superándose el 97,3% de ocupación (Instituto Nacional de Estadística, 2019).

En la provincia de Santa Cruz de Tenerife se dispone de varios recursos de estas características en los que se facilitan los servicios elementales. El proyecto de mayor envergadura y trayectoria lo constituye el Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife, conformado por diferentes recursos alojativos y configurado como un equipamiento de carácter social cuya finalidad es satisfacer la necesidad de alojamiento y otros servicios esenciales enfocados a la consecución de la reinserción personal y social (Instituto Municipal de Atención Social, 2014, 2019). El Centro Municipal de Acogida (en adelante CMA) es su recurso principal y el contexto en el que se desarrolla la investigación a la que se hace referencia en el presente artículo.

1.2. El conflicto

Los conflictos constituyen un elemento natural de las relaciones interpersonales (Muñoz, 2004, 2011; Chacón, 2012) y, por ende, están siempre presentes en los contextos de convivencia y son esenciales para el desarrollo social. Estos se producen cuando se dan diferentes interpretaciones de una misma realidad o se genera una atribución distinta ante un mismo suceso (Fernández-Caballero et al., 2012). Desde una perspectiva constructivista y tal y como plantea Lederach (2000), puede entenderse el conflicto como un “proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo” (Gasteiz, 2004). No obstante, lo habitual es percibir los conflictos como negativos y afrontarlos desde una perspectiva combativa, desechando la vertiente positiva de éstos, lo que posibilitaría un desarrollo beneficioso para las personas implicadas en las situaciones conflictivas (Vinyamata, 1999).

En los conflictos la percepción de las personas inmersas en ellos representa un aspecto crucial y el modo de interpretarlos, los propósitos, las intenciones y motivos de las partes condicionan su evolución (De Bono, 1999). Así, al conflicto se le puede atribuir distintos significados en función de las diversas maneras de comprender una situación (Decaro, 2000), de entender una realidad o la asignación específica de intereses sobre un aspecto concreto (Fernández-Caballero et al., 2012). Por tanto, su estudio cobra gran relevancia para el afrontamiento pacífico, ya que, como especifican Engel y Korf (2005), “el análisis del conflicto ayuda a que las partes interesadas reconsideren sus perspectivas, que a menudo están extremadamente influenciadas por las emociones, los malentendidos, supuestos, sospechas y desconfianza” (p. 95).

1.3. Los conflictos que surgen en los recursos para personas sin hogar

Los centros dirigidos a las personas sin hogar no están exentos de experiencias conflictivas, dándose situaciones de este tipo entre las personas y los grupos que conviven en ellos. Es incuestionable que la convivencia en un recurso de esta índole no es sencilla debido a las características de los destinatarios y de la propia dinámica institucional, siendo imprescindible gestionarla de manera consciente para garantizar una adecuada convivencia, su buen funcionamiento y el pleno desarrollo de las personas que allí cohabitan (Giménez Romero, 2005). El conflicto en este marco produce o puede inducir a disputas, enfrentamientos e incluso violencia (Alfaro Rodríguez, 2008) y, ante estas situaciones, las personas despliegan diferentes estrategias para asumirlos y gestionarlos de acuerdo con sus características personales, preferencias o estrategias. Por tanto, el estilo de afrontamiento irá en función de los diferentes objetivos, intereses o motivaciones personales. La manera de abordar los distintos conflictos permitirá canalizarlos enfocándolos de manera constructiva, pacífica y positiva o desde una perspectiva perjudicial, restrictiva o negativa (López, 2012). Por tanto, tener un mayor conocimiento del conflicto en las instituciones permitiría la comprensión de la realidad y facilitaría su afrontamiento positivo desde una perspectiva de solución no violenta, el fomento de la convivencia y promoción de relaciones sanas.

Los partes de incidencia que se emiten desde las instituciones y servicios dirigidos a las personas sin hogar constituyen un claro indicador de la problemática de estos centros. De hecho, las disputas que tienen lugar den-

tro del CMA son intervenidas por el personal que presta sus servicios en este recurso y la intervención que se desarrolla va encaminada a que las personas tengan la posibilidad de afrontar la situación de manera pacífica. Todo ello, se hace velando por el cumplimiento de las normas de convivencia del Centro establecidas por la administración pública que ostenta la titularidad y previene que las controversias se tornen más complejas y perjudiciales para las personas implicadas, pero también para el resto de las personas usuarias que comparten el espacio.

El personal de este tipo de centros está compuesto de diferentes perfiles profesionales en función del servicio prestado, se da una diversidad considerable de profesiones y/o ocupaciones. En el caso del CMA, se cuenta con profesionales de la psicología, pedagogía, trabajo social, educación social, técnicos/as de integración social, técnicos/as de emergencia sanitaria, vigilantes de seguridad y operarios/as de servicios auxiliares, entre otros (Instituto Municipal de Atención Social, 2014, 2019). El personal es el responsable de aplicar las medidas que considere oportunas dentro de sus competencias y de comunicar todos los hechos a los y las técnicas de referencia del Centro (trabajadores/as sociales del Servicio de Atención Social, Educativa y Psicológica). Esta comunicación se realiza a través de un parte de incidencia que relata lo sucedido, los actores y las actrices intervinientes y las medidas educativas y/o preventivas aplicadas, entre otras cuestiones.

Los partes de incidencia presentan un diseño establecido por la entidad que describe la fecha, profesionales y servicios intervinientes; se describe el hecho y las personas implicadas tal y como se observó o sucedió; y se explican las actuaciones desarrolladas por los/las profesionales y las medidas aplicadas con las personas involucradas en la incidencia. Cada profesional cumplimenta el documento de manera libre, destacando los aspectos que considera más relevantes bajo su criterio, para posteriormente elevarlo a la dirección del Centro al objeto de que sea valorada, siga el proceso administrativo establecido y se aplique lo determinado en el Reglamento de Régimen Interior del Centro. Por tanto, son documentos habituales del Centro y los procesos de su creación y recopilación forman parte de la dinámica institucional, resultando así de gran validez ecológica (Valles, 2000) pues reflejan aquellos comportamiento observados y registrados que realmente acontecen en dicho contexto. No obstante, para analizar las características en la que se producen los conflictos se precisa de un instrumento que permita sistematizar esta realidad como primer paso para un conocimiento más profundo y minucioso.

2. Objetivo

El objetivo del estudio es presentar la descripción, construcción y proceso de validación de una herramienta que permitirá la sistematización y posterior análisis de las características de los conflictos recogidos en los partes, que son reflejo de la situación del Centro. Esta información es clave en la prevención y gestión de los conflictos al favorecer la toma de decisiones por parte de los/las profesionales responsables de la intervención con las personas sin hogar.

3. Proceso metodológico

Los resultados obtenidos del proceso de elaboración y comprobación de la fiabilidad y validez de la hoja de registro de datos se presentan en función de las fases seguidas en el procedimiento. En primer lugar, se expone la construcción del instrumento de recogida de datos elaborado a partir del análisis bibliográfico, revisión de los/las expertos/as, detección e inclusión de las variables emergentes y contrastación final de los/las expertos/as. Posteriormente, se facilitan los resultados de la validación de la herramienta a través de los/las profesionales con experiencia en la gestión del conflicto y las incidencias en el contexto concreto en el que se desarrolla el estudio. Por último, se desarrolla el juicio de expertos/as desde la perspectiva de la investigación, analizándose la concordancia y validez de la hoja de registro tras el análisis de 365 partes de incidencia.

3.1. Diseño

El proceso de construcción del instrumento se llevó a cabo en cuatro fases. En la primera, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre las fuentes disponibles relacionadas con el conflicto en contextos similares y un análisis minucioso de los 341 partes de incidencia que habían sido elaborados por el personal durante el año 2015. A partir de este estudio preliminar, se concretaron las categorías esenciales y se estableció un primer borrador del instrumento.

En la segunda, se sometió a la revisión de dos expertos/as investigadores en el ámbito del conflicto y la mediación desde una perspectiva psicosocial con la finalidad de establecer si la herramienta tenía las categorías y niveles de análisis necesarios o debían incorporarse otras para el estudio del conflicto. Al tiempo que se determinaba si éstas estaban claramente reseñadas para el desarrollo de la investigación o si, por el contrario, se precisaba redefinirlas. Los/las investigadores/as sobre el conflicto concluyeron que la herramienta daba cuenta

adecuadamente de las categorías esenciales y recomendaron continuar con la elaboración del instrumento a través de un proceso de contrastación con el objeto de estudio.

En la tercera, se contó con la participación de 6 profesionales para estudiar y registrar los factores detectados en 6 partes seleccionados al azar para analizar la concordancia en su uso.

En la cuarta, se llevó a cabo un juicio de expertos con dos investigadores doctores de la materia para analizar los 569 partes de incidencia emitidos durante los años 2016 y 2017 y determinar el nivel de acuerdo y validar la herramienta.

3.2. Descripción del instrumento

El instrumento está conformado por 12 categorías que permiten recabar información sobre la realidad del conflicto en este contexto (Ver Tabla 1) y que pasamos a describir. Las categorías que se presentan, a excepción de las relacionadas con la hora y fecha en la que se produce la incidencia y la gravedad del conflicto, tienen diversas variables de carácter dicotómico, pues podrían darse todas y el documento está diseñado para marcar la que proceda, es decir, cuando existe se marca un sí, mientras que cuando no se produce se deja sin marcar.

La primera categoría, localización temporal informa de la fecha, día, hora y período del día en el que se produce el incidente y permite conocer el momento en el que se generan los conflictos. Se recopila además el horario del día, los períodos de la semana o mes del conflicto. La localización espacial da la oportunidad de conocer los lugares concretos del Centro en los que surge el conflicto y diferencia entre los espacios internos como los módulos, centro de día, patio, comedor, servicio de duchas públicas, despachos u otros, y los externos al recinto.

El origen del conflicto informa sobre el motivo por el que surge el conflicto, delimitando el foco y los elementos que promueven su aparición. Esta categoría posee 15 niveles de respuesta, no excluyentes entre sí, que abarcan el amplio espectro posible de motivaciones (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Descripción de las categorías y niveles de análisis

Categorías	Niveles de análisis						
	Fecha						
Día de la semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Hora del día	De 8 a 16 horas		De 16 a 24 horas		De 24 a 8 horas		
Origen del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Persona que no respeta las normas del centro Persona que no respeta las normas de convivencia generando un perjuicio a otros/as usuarios/as Desaprobar las pautas o trato recibido por los/las profesionales Atentar contra los valores de una persona por cuestiones de sexo, orientación sexual, religión o etnia 		<ul style="list-style-type: none"> Imposición de criterios o normas sobre otra persona Falta de lealtad por parte de otros/ compañeros/as Recibir o tener un comportamiento que constituya una falta de respeto hacia otra persona Expresar opiniones negativas o contrarias hacia otras personas o cosas Disponer de una información incierta que genera un malentendido 		<ul style="list-style-type: none"> Utilización de una propiedad de otra persona sin su consentimiento Sustracción de una pertenencia Reclamación de una deuda económica o material cedido a otra persona Competición para la obtención de un bien Realizar un mal uso de los servicios Consumo de sustancias tóxicas dentro del centro 		
Respuesta ante el conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Agresión verbal hacia usuario/a Agresión verbal hacia personal Agresión física hacia usuario/a Agresión física hacia personal Amenaza hacia usuario/a Amenaza hacia personal Solicitar la colaboración de terceras personas para que realice una agresión verbal, física o amenaza a la otra parte en conflicto Expresar opiniones negativas y contrarias hacia personas o cosas Discrepar o mostrar desacuerdo con normas del centro Mal uso de los servicios o daños a los bienes del centro Sustraer las pertenencias de otro/a usuario/a 		<ul style="list-style-type: none"> Dañar las pertenencias de otro/a usuario/a Abandonar el espacio sin afrontar la situación Ignorar o negar lo sucedido Informar a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado para que intervengan Interponer una denuncia ante la autoridad correspondiente Informar a los medios de comunicación de lo sucedido o publicarlo a través de las distintas redes sociales Interponer una reclamación ante la administración pública Comunicarlo a un profesional del centro para que trate de mediar 		<ul style="list-style-type: none"> Comunicarlo a un/a profesional del centro para que trate mediar o marcar una medida educativa Solicitar la colaboración de otro/a usuario/a para que intervenga en el conflicto con la intención de buscar una solución pacífica Reconocer la responsabilidad, sin tener la intención de buscar una alternativa al conflicto Reconocer la responsabilidad, disculparse e intentar resarcir el daño Hablar pacíficamente con la otra parte implicada y tratar de buscar una solución al conflicto Compensar a la otra parte, económicamente o con un bien material 		

Categorías	Niveles de análisis						
	Fecha						
Día de la semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Hora del día	De 8 a 16 horas		De 16 a 24 horas		De 24 a 8 horas		
Tipología de conflicto	Conflictos de relación	Conflictos de información	Conflictos de intereses		Conflictos estructurales	Conflictos de valores	
Figuras implicadas	Usuario/a-usuarios/as		Usuario/a-trabajador/a		Usuario/a-personas ajena al recurso		
Personas implicadas	Conflictos intrapersonales	Conflictos interpersonales		Conflictos intragrupal		Conflictos intergrupales	
Lugar donde surge	Inmediaciones del centro Comedor Patio		Centro de Día Módulos Otros ¿Cuál?		Área de aseos, duchas públicas, ropero y lavandería Despacho		
Gravedad del conflicto	Leve		Grave		Muy grave		
Profesionales intervinientes	Psicólogo/a Pedagogo/a Trabajador/a social Educador/a social		T. en animación sociocultural T. en integración social Técnico en emergencias sanitarias Servicio de seguridad		Auxiliar administrativo/a Servicios auxiliares Operario/a de limpieza Operario/a de mantenimiento		
Servicios profesionales	Servicio de Recepción S. Unidad Móvil de acercamiento S. Centro de Día		Servicios Auxiliares Servicio de Comedor Servicio de Seguridad		Servicio de Limpieza Servicio de Mantenimiento		
Medidas aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> No se establecen medidas Amonestación Recordar las normas del Centro Refuerzo de las normas de respeto y convivencia 		<ul style="list-style-type: none"> Medida educativa (reflexionar sobre lo sucedido, orientar el comportamiento y tratar de buscar alternativas satisfactorias) Gestionar el conflicto entre las partes para tratar de buscar una solución 		<ul style="list-style-type: none"> Expulsión temporal (varias horas) Expulsión temporal (varios días) Expulsión definitiva 		
Resolución del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Petición formal de disculpas y no es necesario gestionar el conflicto porque se resuelve entre los intervinientes No, no hay una petición formal de disculpas ni se colabora para tratar el conflicto Si, se ha tratado el conflicto entre las partes y se ha llegado a un acuerdo 		<ul style="list-style-type: none"> No, se ha tratado el conflicto entre las partes y se no ha llegado a un acuerdo No, no se ha tratado el conflicto entre las partes y se ha aplicado una medida educativa o preventiva No se aplica una medida educativa ni se gestiona el conflicto entre las partes ante la imposibilidad (no es viable al no encontrarse los protagonistas o por intervención de otros agentes 				

Fuente: Tabla de elaboración propia.

La respuesta ante el conflicto da cuenta del tipo de reacciones que tienen las personas usuarias cuando se produce un parte de incidencia y determina si los modelos de afrontamiento son asertivos y positivos o, por el contrario, más negativos. Esta categoría incluye 25 variables entre las que se encuentran las agresiones verbales, físicas y amenazas a las personas usuarias y profesionales hasta la compensación de la otra parte. Evidentemente, varias pueden estar presentes en un mismo parte y por esa razón el instrumento permite que se recojan de forma simultánea.

Respecto a los diferentes tipos de conflicto, se sigue la propuesta de Moore (1995) ofreciendo cinco alternativas, mutuamente excluyentes, de repuesta: los conflictos de relaciones entre las personas (originados por causas emocionales fuertes, percepciones erróneas o comunicación falsa, entre otras), de información (cuando la toma de decisiones se fundamenta en informaciones deficitarias o deformadas), de intereses (surgen por la necesidad de satisfacer intereses que no son compatibles entre sí), estructurales (provocados por relaciones asimétricas de poder o cuando la estructura está configurada por fuerzas externas a los sujetos) y de valores (suceden por sistemas de creencias incompatibles).

Se incorpora, además, una clasificación del conflicto en niveles y en función de las personas implicadas. Concretamente, seguimos a Lewicki et al. (1994) en su planteamiento, diferenciando entre conflictos intrapersonales (tienen su origen en el interior de la persona), conflictos interpersonales (entre personas individuales), conflictos intragrupal (entre los/s integrantes de un grupo), y conflictos intergrupales (entre los/las integrantes de grupos diferentes). Dado que el instrumento está contextualizado en el CMA, se distinguieron, a través de la categoría figuras implicadas en los conflictos, los y las agentes entre los que surgen los conflictos, es decir, entre las personas usuarias, entre éstas y los/las profesionales responsables de la gestión de los distintos servicios, y entre las personas usuarias y otras personas ajenas al recurso que residen en la mismo barrio o comunidad.

En ese mismo sentido, la categoría profesional interviniente registra, a través de sus 12 niveles de respuesta qué profesional interviene, teniendo en cuenta que en el Centro trabajan profesionales con diferentes categorías y niveles académicos (ver Tabla 1). Dado que en el Centro generalmente se dan las intervenciones de manera simultánea o colaborada entre los/las distintos/as profesionales, pueden marcarse más de una opción de respuesta.

La categoría servicios profesionales da cuenta con sus 8 niveles de respuesta del servicio involucrado. Conocer el servicio interviniente permitirá determinar si se produce una mayor incidencia del conflicto en servicios concretos. Dado que podría darse la posibilidad de que varios servicios profesionales intervengan en una misma situación conflictiva, los niveles de respuesta pueden presentarse al unísono.

La categoría gravedad del conflicto recoge el nivel de riesgo de las incidencias que establece el Reglamento de Régimen Interior del CMA. En esta categoría sólo se puede marcar una de las respuestas. Dicho reglamento ha sido aprobado por la administración competente y tiene en cuenta las diversas tipologías de conflictos a las que se le asigna gravedad (falta leve, grave o muy grave). Se consideran infracciones leves las relacionadas con el incumplimiento de las normas de respeto mutuo que no representen una alteración en la convivencia ni funcionamiento del Centro. Las infracciones graves refieren al mismo incumplimiento, pero que provoca un perjuicio considerable en el desarrollo habitual del recurso (comisión de tres faltas leves en un año, la sustracción de bienes personales, dañar las instalaciones y medios del Centro, promover altercados de diferente idiosincrasia, falsear datos personales, consumir sustancias tóxicas dentro del Centro, etc.). Las infracciones muy graves se vinculan con las descritas anteriormente, pero el perjuicio generado adquiere un mayor nivel de amenaza (comisión de tres faltas graves, promover o participar en conflictos relacionados con agresiones físicas o robos a otras personas usuarias, generar daños o perjuicios al personal, atentar contra los derechos fundamentales de las personas, portar o exhibir armas, amenazar con la ejecución de agresiones físicas, ejercer presión con invenciones que afecten al honor, etc.) (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 2014).

Por su parte, la categoría medidas aplicadas se vincula con las estrategias que implementa el personal cuando percibe un incumplimiento de las normas, pudiendo darse más de una respuesta. La persona trabajadora, siempre que tiene posibilidad, emplea la medida o medidas educativas que considera más oportunas en cada momento. Así, se pueden dar diferentes situaciones que van desde el no establecimiento de medidas hasta la expulsión temporal del Centro por varios días o la expulsión definitiva del Centro.

La categoría resolución del conflicto informa de si el conflicto queda resuelto por las partes o no. Esta categoría presenta seis opciones de respuesta, mutuamente excluyentes, que abarcan desde las iniciativas puesta en marcha por las personas afectadas hasta la imposición de medidas correctivas por parte del o de la profesional interviniente. En algunas ocasiones la búsqueda de una solución satisfactoria parte de las propias personas afectadas, pudiendo estar orientadas o no por los/las profesionales, y otras veces se precisa aplicar una medida educativa, correctiva o sancionadora en beneficio del interés común para procurar una óptima convivencia y correcto funcionamiento del Centro.

3.3. Validación

Tras superar el proceso de construcción y el juicio de los/las expertos/as teóricos/as, el instrumento se sometió al análisis de un grupo de expertos/as profesionales con amplia experiencia en la gestión de desavenencias y que presta sus servicios en el CMA. Así, se da entrada al valioso juicio profesional, que aporta “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008, p. 29).

3.3.1. Muestra y jueces

En una primera fase se seleccionaron 6 partes de incidencia emitidos a lo largo del año 2015 para que 6 profesionales llevaran a cabo su categorización a través del instrumento. Se contó con la participación de profesionales con distintas categorías laborales y nivel formativo-cultural para determinar si el instrumento podía ser comprendido y utilizado por diferentes agentes. Debe tenerse en cuenta que dichos/as profesionales, a su vez, son los/las responsables de intervenir ante las incidencias y de emitir los partes que se han empleado en esta investigación. En una segunda fase se procedió a analizar todos los partes de incidencia emitidos por los/las profesionales del Centro durante los años 2016 y 2017 a través del juicio de expertos compuestos por dos doctores universitarios con conocimiento y dominio de la materia. Se recabaron y analizaron 569 partes, los cuales estaban relacionados con 462 hombres (81,2%) y 107 con mujeres (18,8%) con una media de edad de 46,81 años.

3.3.2. Procedimiento de análisis de datos

A diferencia del juicio de los expertos que valoraron aspectos teóricos y de coherencia del instrumento, el juicio de los/las expertos/as profesionales se concretó en el uso del instrumento como herramienta para el análisis de los partes. Esto permitió estimar la validez de contenido.

Para garantizar la eficiencia del juicio de expertos/as profesionales, se siguieron los pasos de Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008). Así, en primer lugar, se seleccionaron los/las profesionales que actuarían como expertos/as. Para ello, se localizó a personas trabajadoras con diferentes categorías profesionales, con más de un año de

experiencia con el colectivo de personas sin hogar y que estuvieran prestando sus servicios en ese momento en el CMA. Así, el grupo de expertos/as estuvo compuesto por profesionales con diferentes titulaciones, entre las que se encontraba la de trabajo social, educación social, psicología, pedagogía, técnico/a en animación sociocultural y turística, y técnico/a en emergencias sanitaria. A continuación, se desarrolló una breve sesión formativa para explicar la herramienta con detalle y el procedimiento a seguir para la recogida de los indicadores que debían detectar en los partes de incidencia a analizar. Posteriormente, se le facilitaron los mismos 6 partes de incidencia seleccionados al azar entre los 341 disponibles en el año 2015 a cada uno/a de los/las profesionales.

Una vez recabados los datos de los/las participantes se analizaron para determinar la fiabilidad del instrumento y determinar la utilidad y pertinencia del inventario. El análisis del grado de concordancia entre los/las colaboradores/as se realizó a través del coeficiente estadístico Kappa de Fleiss, decantándonos por este estadístico al disponerse de más de dos evaluadores. Se empleó el complemento Real Statistics versión 7.6.1 para el programa de gestión de datos Excel de Microsoft 19. Fleiss (1981) considera que las Kappas son regulares cuando se encuentra entre 0.40 y 0.60, buenas de 0.61 a 0.75 y excelentes por encima de 0.75. En una línea más exigente, Altman (1991) realiza una distribución más amplia dentro de los valores registrados por los coeficientes (de 0 a 1), clasificándolo como pobres de 0 a 0,20, débiles de 0,21 a 0,40, moderados de 0,41 a 0,60, buenos de 0,61 a 0,80 y muy buenos de 0,81 a 1.

Por último, se procedió a realizar la categorización de los 569 partes a través del análisis interjueces. Para determinar la validez convergente y discriminante (Campbell & Fiske, 1956; Hogan, 2004) del inventario de los partes, se llevó a cabo un análisis con dos colaboradores independientes (con el grado de doctor), que analizaron cada uno el 100% de los partes. El análisis del grado de concordancia entre los investigadores se realizó a través del coeficiente estadístico Kappa de Cohen para conocer la validez del instrumento.

4. Resultados

Los resultados obtenidos a través del coeficiente estadístico Kappa de Fleiss que se muestran en la Tabla 2, indican que el grado de concordancia entre los/las 6 observadores/as es excelente en todas las categorías, según la interpretación de los resultados que realiza el autor (Fleiss, 1981). Si se siguen la interpretación de Altman (1991), los resultados son considerados como muy buenos en todas las categorías, a excepción de la denominada resolución del conflicto que presenta un valor de Kappa de 0,789 interpretado como bueno. Los niveles más elevados de concordancia se obtuvieron en las categorías lugar y las figuras implicadas con una Kappa de 1, seguida del motivo del conflicto ($k=0,929$), la respuesta antes estas situaciones ($k=0,918$), la medida aplicada por los/las profesionales ($k=0,914$), la temporal ($k=0,912$) y la tipología de conflicto ($k=0,910$).

Tabla 2. Nivel de concordancia entre los/las profesionales en el análisis de los partes de incidencia

Categorías	kappa	Error Estadístico	Valor Z	P valor	Lower	Upper
Temporal	0,912	0,074	13,742	<0,001	0,884	1,014
Motivo	0,929	0,053	17,688	<0,001	0,826	1,032
Respuesta	0,918	0,062	14,782	<0,001	0,796	1,039
Tipología	0,910	0,077	11,811	<0,001	0,759	1,061
Figura	1,000	0,105	9,487	<0,001	0,793	1,207
Persona	0,828	0,093	8,864	<0,001	0,645	1,011
Lugar	1,000	0,054	18,418	<0,001	0,894	1,106
Gravedad	0,889	0,105	8,429	<0,001	0,682	1,095
Profesional interviniente	0,896	0,074	12,162	<0,001	0,752	1,041
Servicio	0,907	0,078	11,582	<0,001	0,754	1,061
Medida	0,914	0,094	12,468	<0,001	0,866	1,046
Resolución	0,789	0,054	14,659	<0,001	0,683	0,894

Fuente: Tabla de elaboración propia

La concordancia del juicio de los investigadores sobre los 569 partes se realizó a través del estadístico Kappa de Cohen (Tabla 3). Los resultados muestran una concordancia muy buena de acuerdo con la escala de interpretación facilitada por Altman (1991) o un nivel de acuerdo casi perfecto en relación con el planteamiento de Landis y Koch (1977). Asimismo, se obtiene una mayor concordancia en las categorías relativas a la temporalidad ($k=0,981$), el lugar donde surge el conflicto ($k=0,954$), la respuesta que emiten las personas

ante las situaciones que se le presentan ($k=0,941$), las figuras implicadas ($k=0,939$), el motivo del conflicto ($k=0,907$) y los/las profesionales intervinientes ($k=0,903$).

Tabla 3. Nivel de concordancia en el juicio de expertos en el análisis de los partes de incidencia de los años 2016 y 2017

Categorías	kappa	Error Estadístico	Valor Z	P valor
Temporal	0,981	0,083	16,831	<0,000
Motivo	0,907	0,018	38,428	<0,000
Respuesta	0,941	0,013	52,704	<0,000
Tipología	0,874	0,022	24,005	<0,000
Figura	0,939	0,020	17,332	<0,000
Persona	0,887	0,042	21,353	<0,000
Lugar	0,954	0,013	35,512	<0,000
Gravedad	0,835	0,029	16,707	<0,000
Profesional interviniente	0,903	0,024	25,836	<0,000
Servicio	0,881	0,027	22,436	<0,000
Medida	0,894	0,047	16,513	<0,000
Resolución	0,895	0,019	30,600	<0,000

Fuente: Tabla de elaboración propia.

5. Discusión

El conflicto es un elemento natural en el contexto de las relaciones humanas que ha sido analizado desde una óptica general, pero existe cierto desconocimiento sobre cómo se manifiesta en las interacciones que se producen entre las personas sin hogar en un entorno de convivencia como puede ser un recurso residencial dirigido a este colectivo. Se trata, pues, de una cuestión que no ha captado, por ahora, el interés de la comunidad científica, de la que no se dispone de investigaciones previas en esta línea y, por ende, de instrumentos que permitan recabar información de manera objetiva, así como analizar esta realidad con detenimiento. En un intento de dar una respuesta a esta limitación, se ha diseñado una hoja de registro con múltiples categorías y niveles de análisis que dan parte de cómo surgen el conflicto y sus características, la forma en la que se gestionan y el tipo de respuesta que emiten las personas implicadas.

Las categorías que constituyen el instrumento se ajustaron a los criterios recomendados por Pérez (2001), entre los que se encontraba la homogeneidad, utilidad, exclusión mutua, claridad y concreción. Esto fue posible gracias a que el proceso de construcción del instrumento aunó el esfuerzo de revisión bibliográfica sobre el conflicto y el análisis de 341 partes de incidencia iniciales para ajustar los requerimientos de la investigación a la realidad de los partes.

A partir de dicha categorización y desarrollo de la hoja de registro, se requería determinar la utilidad de esta, considerándose que el juicio de expertos podría ser el procedimiento idóneo para ello. Este método parte analizar la concordancia entre varios/as observadores/as surge de la necesidad de estimar la validez de contenido y para llevarlo a cabo es preciso recoger información de forma sistemática. Asimismo, se optó por seguir la metodología empleada por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) para procurar la eficiencia del juicio de expertos/as, procediéndose a la definición de la finalidad de este proceso, la elección de los jueces y juezas idóneas, en este caso, profesionales con amplios conocimientos y experiencia en la materia, la exposición del objetivo de la prueba, la explicación y formación sobre las categorías y niveles de análisis que se estaban midiendo en el instrumento, la presentación del instrumento de recogida de datos y la determinación de la concordancia entre los jueces y juezas. Dicha metodología ha dado crédito de la utilidad de la herramienta y la pertinencia de su uso para analizar el conflicto en este contexto, suponiendo un punto de partida para arrojar luz a esta realidad.

La concordancia que mide el acuerdo entre los/las colaboradores/as alcanza valores muy positivos del coeficiente de Kappa para 12 categorías del instrumento, mostrando un excelente nivel de acuerdo y una alta fiabilidad del sistema de categorías establecido. Esto muestra la utilidad de este instrumento y su pertinencia para el análisis de la realidad del conflicto que recogen los partes de incidencia en el contexto de estudio de la convivencia entre las personas sin hogar. Del mismo modo, la confiabilidad viene proporcionada por el rigu-

roso proceso seguido para la elaboración, concreción y construcción del sistema de categorías, garantizándose de esta manera que las interpretaciones de los investigadores se ajusten a la realidad que nos ocupa.

6. Conclusiones

Los recursos para personas en situación de sinhogarismo son contextos institucionales específicos y complejos donde interactúan y deben convivir personas con perfiles heterogéneos asociados con dificultades sociales como la precariedad económica, la falta de redes informales de apoyo, el desempleo, las discapacidades derivadas de diferentes patologías crónicas, enfermedades mentales y/o consumo y adicción a sustancias tóxicas. El estudio del conflicto en estos centros complejos permitiría a los/las profesionales desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la convivencia y la eficacia de los procesos de intervención social. Así como proporcionar pautas educativas ajustadas a la realidad de estos escenarios, diseñar acciones formativas orientadas a optimizar las relaciones interpersonales y al entrenamiento, adquisición y desarrollo de las habilidades necesarias para manejarse en los distintos sistemas y contribuir a su adecuado funcionamiento social.

Ante este contexto, el diseño del instrumento se planteó con la doble finalidad de contribuir al conocimiento de la realidad y de la mejora del Recurso. Así, en su elaboración se integran las valoraciones realizadas desde la investigación del conflicto, aportadas por las investigaciones, y el ejercicio profesional, presentes en el juicio profesional de las personas responsables de la gestión de la convivencia en el Centro. Articulando de esta forma las exigencias, no siempre bien avenidas, del campo de la investigación y de la práctica profesional. Las tensiones del encuentro de estas demandas se solventaron, en parte, al contar con un equipo de trabajo que, además de interdisciplinar, conjuga el ejercicio profesional y, en parte, porque el propio de diseño de construcción y la validación integran ambas perspectivas.

Resulta evidente que abordar el estudio del conflicto a través de los partes de incidencia que elaboran los/las profesionales en estos recursos, no es una tarea sencilla. En primer lugar, porque cada profesional cumplimentaba el formato de registro partiendo de unas indicaciones básicas, aunque el estilo de redacción y la manera de reflejar los indicadores es marcadamente individual. Asimismo, hay que tener en cuenta la amplia diversidad de perfiles profesionales que intervienen con el colectivo de personas sin hogar en el Centro. Perfiles que se corresponden con distintos niveles formativos y diferentes maneras de sistematizar la práctica profesional en la gestión de las incidencias que se encuentran en el día a día. En segundo lugar, por la propia naturaleza de los recursos donde interactúan y deben convivir personas con perfiles heterogéneos asociados a gran variedad de dificultades sociales y personales.

Quizás, por esta complejidad, y a pesar de su labor social, se trata de contextos escasamente investigados. Por esa razón, este estudio ha tratado de ofrecer una herramienta para el análisis de los conflictos reflejados en los partes de incidencia, pero que no agota el estudio del conflicto. Por ejemplo, no permite recabar información de conflictos de alta complejidad, latentes, etc. presentes en todas las instituciones y que requerirían más investigación en estos recursos.

No obstante, el riguroso proceso metodológico desarrollado dota a la herramienta de la adecuada validez y fiabilidad para ser utilizada para el análisis del conflicto en este ámbito. La validación realizada del instrumento permite confiar, tomando las medidas oportunas, en su fiabilidad. Así, quedó reflejado con los valores obtenidos, entre bueno y muy buenos, del Kappa de Fleiss y del Kappa de Cohen, evitando el sesgo de la subjetividad interjueces y mostrando la utilidad de la herramienta para su estudio en este ámbito.

Aunque el sinhogarismo, como cualquier realidad social, se resiste al análisis por su viveza y complejidad, confiamos en que las diversas pruebas y juicios a los que ha sido sometida la hoja de registro resulten garantes de su eficacia y un punto de partida para el estudio del conflicto en el marco del sinhogarismo. Esperamos que el uso de esta herramienta favorezca la sistematización de los partes de incidencia, evidencia singular, pero, sobre todo, ser punto de arranque del análisis del conflicto. Contribuyendo, así, a la mejora del conocimiento de la realidad de estos centros y facilitando el desarrollo de estrategias de prevención y gestión adecuadas a los conflictos que allí se producen.

Referencias

- Alfaro Rodríguez, M. (2008). El conflicto y la agresión en adolescentes. *Ensayos pedagógicos*, 4(1), 135-156. <https://doi.org/10.15359/rep.4-1.9>
- Altman, D. (1991). *Practical statistics for medical research*. Chapman and Hall. <https://doi.org/10.1002/sim.4780101015>
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (2014). *Reglamento de Régimen Interior del Centro Municipal de Acogida*. Boletín Oficial de la Provincia.
- Campbell, D., & Fiske, D. (1956). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multime-thod matrix. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81-105.
- Chacón, A. (2012). La gestión de los conflictos estudiantiles: un enfoque desde la administración de la educación. *Revista de Gestión de la Educación*, 2(1), 1-50.

- De Bono, E. (1999). *Seis sombreros para pensar* (6 ed.). Ediciones Granica SA.
- Decaro, J. (2000). *La cara humana de la negociación Una herramienta para desarmar el enojo y otras estrategias de persuasión*. McGraw Hill.
- Engel, A., & Korf, B. (2005). Analyzing conflict. In negotiation and mediation techniques for natural resource management. *Food and Agriculture Organization (FAO)*, 93-108.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avancez en Mediación*, (6), 27-36.
- Fernández-Caballero, M., Hierro, E., & Archilla, M. (2012). Mediación penitenciaria. Una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres. *Revista de Mediación*, (10), 39-43.
- Fleiss, J. L. (1981). *Statistical methods for rates and proportions*. John Wiley and Sons.
- Gasteiz, V. (2004). *Educación para la convivencia y la paz en el ámbito de la educación no formal de la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Servicio Central de Publicación del País Vasco.
- Giménez Romero, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de Vista: Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid*, (1), 7-31.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas una introducción práctica*. Manual Moderno.
- Instituto Municipal de Atención Social. (2014). *Plan estratégico municipal de servicios sociales*. Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Obtenido de http://www.santacruzdetenerife.es/fileadmin/user_upload/Archivos_para_descargar/Servicios%20Sociales/PlanEServiciosSociales2014-2018.pdf
- Instituto Municipal de Atención Social. (2019). *I Plan Municipal para la Atención de Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife 2019-2023*. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). *Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Año 2016*. Instituto Nacional de Estadística.
- Landis, J. & Koch, G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics* 33, 159-174.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos*. Catarata.
- Lewicki, R., Kitterer, J., Minton, J., & Saunders, D. (1994). *Negotiation*. Irwin.
- López, L. (2012). Abordaje de los conflictos estudiantiles en la gestión de las organizaciones educativas de primaria. *Revista de Gestión de la Educación*, 2(2), 1-38.
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación*. Ediciones Granica.
- Muñoz, A. M. (2011). Mediación y trabajo social. *Trabajo Social Hoy*, (63), 17-21.
- Muñoz, F. (2004). Qué son los conflictos. En B. Molina, & F. Muñoz, *Manual de paz y conflictos* (págs. 141-170). Universidad de Granada.
- Pérez, G. (2001). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes II. Técnicas y análisis de datos*. La Muralla.
- Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Ariel.