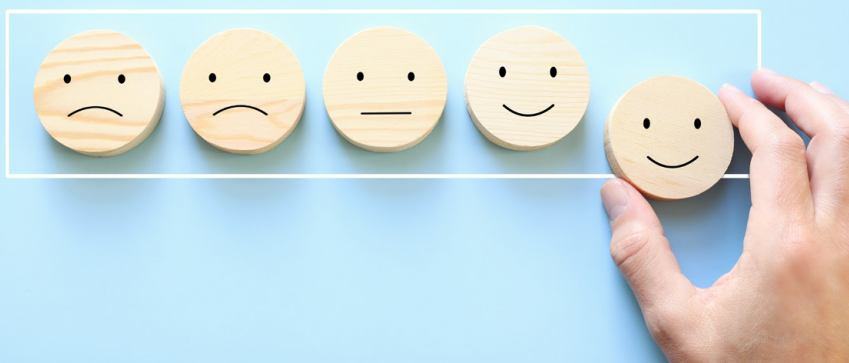


Primera encuesta de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

SECRETARÍA GENERAL
DE INSTITUCIONES
PENITENCIARIAS

Equipo investigador (por orden alfabético):

Francisco Benito Rangel

Manuel Gil Parra

Miguel Ángel Vicente Cuenca

SOCIÓLOGOS DEL CUERPO SUPERIOR DE TÉCNICOS DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

Edita:

Ministerio del Interior. Secretaría General Técnica

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:

<https://cpage.mpr.gob.es>

NIPO (ed. papel): 126-24-119-0

NIPO (ed. en línea): 126-24-120-3

Depósito legal: M 24760-2024

Maquetación e impresión:

FRAGMA

En esta publicación se ha utilizado papel que procede de bosques gestionados de manera sostenible de acuerdo con los criterios medio ambientales de la contratación pública



*«SERÍA SUMAMENTE IMPORTANTE QUE UNA VEZ
QUE SE HA FINALIZADO EL ESTUDIO DE ESTOS "TEST" SE PUSIESE
REMEDIOS Y FIN A TODAS LAS CARENCIAS EN ELLOS REFLEJADAS»*

Un interno, penado en primer grado de tratamiento

Agradecimientos

Los Sociólogos miembros del Equipo Investigador, en el momento de entregar este informe a las Autoridades Penitenciarias que tomaron la decisión de su realización, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos los funcionarios de los centros penitenciarios que han colaborado de una forma eficiente y eficaz en la realización del trabajo de campo.

Así mismo queremos expresar también, nuestro más sincero agradecimiento a todos los internos/as que han participado en el estudio, así como a aquellos que habiendo sido citados no han querido participar.

Por último, queremos manifestar a las Autoridades Penitenciarias el deseo de que esta investigación contribuya a la mejora del servicio público penitenciario, en el desarrollo de las competencias constitucionales y legales que tiene encomendadas.

*Madrid, febrero de 2008
El Equipo Investigador*

Índice

Introducción	7
I. Higiene y limpieza de dependencias de los centros penitenciarios.....	11
Estado de limpieza de las dependencias de instituciones penitenciarias.....	15
II. Racionado y su preparación	17
Economato y cafetería.....	17
Servicio de demandaduría.....	21
El racionado y su preparación.....	24
La alimentación de los centros penitenciarios en la estructura institucional española.....	29
III. La celda como espacio habitable: mobiliario, enseres y dotación para la higiene personal	31
La celda	31
Espacio vital.....	31
Enseres.....	34
Artículos de higiene personal.....	34
La prestación de la Administración Penitenciaria.....	35
IV. Comunicaciones con familiares y amigos	39
V. Oferta educativa, sociocultural y deportiva.....	45
La lectura en los centros penitenciarios	45
Las actividades deportivas, recreativas y culturales.....	47
VI. Asistencia sanitaria, tratamental e institucional	49
Asistencia sanitaria.....	49
El equipo de tratamiento.....	52
Trato institucional.....	53
VII. Trabajo.....	58

VIII. La institución penitenciaria en la estructura institucional de justicia y cooperación en España	61
IX. Prestaciones penitenciarias: prioridades de los internos	64
X. Índice de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias	66
XI. Conclusiones	76
Conclusiones generales.....	76
Conclusiones específicas.....	77
ANEXO I. Precisiones metodológicas y técnicas de investigación utilizadas	81
Estructura y contenido informativo de la encuesta.....	81
Diseño muestral y desarrollo del trabajo de campo.....	82
Desarrollo del trabajo de campo.....	96
Análisis de datos.....	98
Proceso de grabación y validación de la matriz de datos.....	98
Erratas en la confección del cuestionario.....	99
Análisis de datos.....	99
Ficha técnica de la encuesta.....	102
ANEXO II. Cuestionario.....	103
ANEXO III. Investigación cualitativa	113
Bibliografía del estudio cuantitativo.....	154

Introducción

La Dirección General de Instituciones Penitenciarias en cuanto Administración Pública, presta servicios a la población privada de libertad. Por ello *se considera necesario conocer la satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias, al ser usuarios de las mismas.*

Esta necesidad de conocer esta realidad penitenciaria está en la línea de trabajo que marca el Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio en el que se establece *el Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.* Y se concreta cuando se refiere a los programas de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios al establecer en el artículo 5.1. que *«con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado realizarán estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas».*

En el mes de enero del año 2007, el Centro Directivo decide realizar un estudio al objeto de conocer *el grado de satisfacción de los reclusos con las prestaciones penitenciarias.* Esta investigación es encomendada a tres Sociólogos de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias (Unidad de Apoyo y Central de Observación de la Subdirección General de Tratamiento y Gestión Penitenciaria).

Con el fin de acotar y especificar el contenido de la demanda, el grupo investigador realizó un análisis minucioso de las prestaciones penitenciarias recogidas en el Reglamento Penitenciario (Real Decreto 190/1996 de 9 de febrero) que están destinadas a satisfacer las necesidades de la población reclusa en virtud de dicha obligación legal.

Del resultado de este estudio detallado, **se concluyó que existían sesenta y cuatro temas de interés penitenciario, clasificados por áreas de actividad, susceptibles de valoración por los internos.**

Obviamente, era imposible que los sesenta y cuatro temas formaran parte del cuestionario. Con el fin de dar respuesta a la demanda planteada se consideró que el contenido del cuestionario no debía de tener más de 50 preguntas, alguna de las cuales tendría su desarrollo con su propia batería de respuestas. Era preciso, pues, no convertir la contestación a los cuestionarios en algo tedioso para los internos/as e inmanejable para el Equipo Investigador; así como era necesario facilitar la agilización del proceso técnico de construcción de los ficheros de sintaxis; la grabación de los cuestionarios; la planificación del proceso de explotación de los datos; la realización del análisis de resultados, y como elemento final, el informe que ahora ve la luz.

Establecidos estos requisitos previos, se seleccionaron por los responsables de la Unidad de Apoyo de la Dirección General las siguientes prestaciones penitenciarias comunes a todos los Establecimientos

Penitenciarios: *la higiene y la limpieza de las zonas comunes; el racionado, el economato, la cafetería y la cocina; la ropa de cama y el mobiliario; la oferta educativa, sociocultural y deportiva; las comunicaciones con familiares y amigos; las prioridades de los internos; así como labor de Instituciones de Cooperación Penitenciaria.*

A estas prestaciones se les sumó, por surgir de forma espontánea en los grupos de trabajo de la investigación cualitativa previa, *la asistencia sanitaria, tratamental e institucional; y la importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión.*

Este Equipo de Investigación, desde un primer momento, entendió que el trabajo era muy denso para abarcarlo en un solo estudio y en un plazo de tiempo ajustado; si bien ha realizado un gran esfuerzo de análisis y síntesis de todas y cada una de las prestaciones seleccionadas, como se observará en el informe.

Entendemos que las Autoridades Penitenciarias responsables del proyecto son conscientes de ello; y participan de la idea de que el resto de las prestaciones penitenciarias podrían ser tratadas en posteriores estudios con la cadencia temporal a determinar; pues el principio básico de acotar el objetivo de la investigación debe prevalecer sobre una muy amplia temática relacionada con las prestaciones penitenciarias.

De llevarse a la práctica este posible plan de trabajo futuro, entre otros beneficios estaría el generar una base de datos de estudios sociológicos penitenciarios que podrían constituir el germen de un futuro **Observatorio de la Calidad de la Administración Penitenciaria de la Administración General del Estado, y con un coste económico prácticamente cero.**

Esta sugerencia que realiza el Equipo Investigador a los responsables penitenciarios ya se prevé en el Art. 5.3 del Real Decreto 951/2005: «*Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen éstos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente*».

Hemos mencionado anteriormente que la investigación cuantitativa ha tenido su antecedente en la realización de una investigación cualitativa² de este mismo Equipo Investigador (incorporada en el Anexo III del presente informe), basada en el análisis de **tres grupos de trabajo**³ (dos de hombres y uno de mujeres) de los cinco inicialmente previstos, utilizando la técnica sociológica *del grupo de discusión*, con la doble finalidad de:

- a. Estudiar cómo los internos/as categorizan y entienden las prestaciones penitenciarias en cuanto servicio que reciben de Instituciones Penitenciarias en virtud de una obligación legal. Ello nos permitió adecuar el cuestionario lo más posible al objeto de la investigación, limitando el número de preguntas, así como facilitar la agilidad de la cumplimentación.

1. La **negrita** es nuestra.

2. Informe cualitativo: *satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias*. DGIP. Madrid, 2007.

3. Por problemas de calendario no se pudieron realizar dos grupos más: uno de hombres internados en un módulo del «respeto» en el C. P. de León; y otro de mujeres en el C. P. de Ávila.

- b. Avanzar *las líneas generales del grado de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias de acuerdo con la demanda institucional planteada*, mediante la elaboración de un informe con el análisis de los resultados del trabajo de campo (*avance y complemento del estudio cuantitativo*). Este informe cualitativo se entregó en el mes de septiembre de 2007.

En cuanto al diseño del cuestionario el Equipo Investigador optó por uno lo más parecido posible a los empleados por el Centro de Investigaciones Sociológicas para sus encuestas. Esta Institución, señera en España, ha sido el referente para todo el proceso de planificación de las dos investigaciones: cuantitativa y cualitativa. Referencia que está contemplada en el Art.6.2 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio: *«los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en ellos y se desarrollarán dentro del marco metodológico general que establezca el Ministerio de Administraciones Públicas de acuerdo con el Centro de Investigaciones Sociológicas»*.

En relación con la investigación cualitativa, hemos de dejar constancia de la necesidad de haber abordado más grupos de trabajo, así como de haber procedido a ajustar con mayor precisión los participantes de los grupos. Entendemos que la selección aleatoria efectuada, si bien respondía a la estructura social penitenciaria, presentaba determinados inconvenientes en su ajuste final que para solventarse precisarían de la figura del funcionario-contactador de grupos. Hecho éste que se escapaba a nuestras posibilidades en esos momentos.

Teniendo pues presente este *«déficit del estudio cualitativo»*, podemos afirmar que la finalidad de la investigación cualitativa de dar cobertura técnica a la encuesta de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias quedó plenamente cumplida.

Igualmente, el estudio cualitativo nos ha permitido entender la motivación de la in/satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias mediante la reconstrucción de los procesos discursivos que generaron los textos producidos por los internos/as en el contexto de la «cárcel». Unos discursos que, en la medida que se saturaban dentro del propio grupo y entre grupos, pensábamos que constituirían un reflejo del posicionamiento de la población reclusa con la satisfacción de las prestaciones penitenciarias.

Este objetivo limitado (por la falta de realización de dos grupos de trabajo más y por posibles mejoras que, en un análisis autocrítico realizado a posteriori, se podrían haber realizado en el diseño final de los mismos) quedó cumplido como se observará en los capítulos que se presentan a continuación de este informe. Las conclusiones de la investigación cualitativa, en líneas generales, guardan coherencia con los principales resultados del informe que a continuación se presenta.

En las páginas que siguen a continuación, por tanto, se procede por parte del Equipo Investigador a elaborar un informe sobre los resultados de la encuesta, realizada a los internos/as mediante la técnica del cuestionario y referida a su nivel de satisfacción con las prestaciones penitenciarias objeto de esta investigación.⁴

4. Ver Anexo I.

El informe se ha estructurado en diez capítulos más las conclusiones junto con dos anexos y la bibliografía utilizada. En el capítulo I analizamos la satisfacción de los internos/as con *la higiene y la dependencia de las zonas comunes en los centros penitenciarios*; en el capítulo II se aborda *la alimentación junto con el servicio de demandaduría y los economatos*; el capítulo III hace referencia a *la celda en cuanto espacio habitable, la higiene, los enseres y el mobiliario*; en el capítulo IV hacemos referencia a la satisfacción de los internos/as con *las comunicaciones familiares*; en el capítulo V tratamos sobre *la oferta educativa, sociocultural y deportiva*; en el capítulo VI se analiza la satisfacción de los internos/as con *la asistencia sanitaria, tratamental e institucional*; en el capítulo VII se aborda *la importancia del trabajo en la calidad de vida de los internos*; en el capítulo VIII se analiza *la satisfacción de los internos/as con Instituciones Penitenciarias en el marco Institucional de Justicia y Cooperación en España*; en el capítulo IX se analizan *las prioridades que le dan los internos/as a determinadas prestaciones penitenciarias*; y en el capítulo X se aborda *la construcción de los índices de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias, su interpretación e ilustración*. Por último en el Anexo I, se establecen las precisiones metodológicas y las técnicas de investigación utilizadas (se concreta la estructura y el contenido informativo de la encuesta; el proceso de diseño y desarrollo del trabajo de campo; la fundamentación del análisis de datos realizado y la ficha técnica de la encuesta que garantiza la representatividad de los resultados al conjunto de la población reclusa en el ámbito de la Administración General del Estado) y en el anexo II, se incluye el cuestionario.

Se indica, igualmente, que en algunos apartados se han incluido verbatines expresados en los grupos de discusión, como apoyo a las argumentaciones expuestas.

Finalizamos reseñando que ésta es la primera encuesta de satisfacción con las prestaciones penitenciarias que se realiza a la población reclusa en el ámbito de la Administración General del Estado. Por tanto sus resultados son una instantánea fija de la realidad actual, nada más y nada menos. ¿Qué queremos decir? Que, al carecer de una serie histórica, los resultados solamente muestran lo que son, es decir no los podemos contextualizar históricamente en el sentido de que éstos sean un avance o un retroceso sobre una situación anterior. Por tanto, y de cara a obtener una serie de indicadores (se ha realizado un esfuerzo de elaboración de los mismos) que permitan medir la calidad de las prestaciones penitenciarias a lo largo del tiempo, sería aconsejable su replicación en un tiempo más o menos prudencial. De esta manera, Instituciones Penitenciarias podría tener una fotografía fija de un momento determinado y al mismo tiempo permitiría valorar su actuación, a juicio de los internos, en una secuencia temporal.

El Equipo Investigador

Madrid, febrero de 2008

L.

Higiene y limpieza de dependencias de los centros penitenciarios

La higiene y la limpieza de las dependencias de los Establecimientos Penitenciarios fue un tema que surgió en los «grupos de discusión» como se puede observar con detalle en el informe cualitativo adjunto entregado en el mes de septiembre. Y surgió no solamente en su aspecto más privativo, sino en su aspecto público, es decir en aquel en el que ha de intervenir Instituciones Penitenciarias como garante de la salud pública.

Dos preguntas (la número 10 y 11 del cuestionario) trataban de medir el estado de satisfacción de los internos/as con la limpieza de determinadas instalaciones de los centros penitenciarios; y del papel que, en su caso, le correspondería a Instituciones Penitenciarias.

La pregunta número 10 tenía como objetivo medir la satisfacción de los internos/as con el estado de limpieza de diez dependencias de los centros penitenciarios. De éstas, nueve eran espacios compartidos por los internos/as en su vida diaria: *las zonas comunes del módulo; el/los patios; los aseos del módulo; los locutorios familiares; el polideportivo; la biblioteca; la escuela; los talleres y el local de comunicación vis a vis*. Y una privativa, o más bien íntima (*la celda que actualmente ocupa el interno*).

El nivel de satisfacción puntuaba en una escala que iba desde el valor cero (0) que significaba que el interno estaba «totalmente insatisfecho», al valor diez (10) que significaba que el interno estaba «totalmente satisfecho».

De las nueve dependencias compartidas por los internos/as en cuanto espacios públicos, obtuvo una puntuación media inferior a 5 puntos *los aseos del módulo* (4,64 puntos). Dependencia cuyas deficiencias en materia de higiene ya saltaron a relucir en el informe cualitativo reseñado. (ver cuadro 1)

El resto de dependencias colectivas, 8 en total, tuvieron una puntuación que superaba el 5 de media en la escala de satisfacción. Presentaban las puntuaciones medias más altas las dependencias educativas-deportivas y productivas: *la escuela* (7,51); *la biblioteca* (7,13); *el polideportivo* (6,85); *los talleres* (6,33); *las zonas comunes del módulo* (5,98); y las dependencias destinadas a comunicación familiar: *el local de comunicación vis a vis* (6,17) y *los locutorios familiares* (5,89). El estado de limpieza de estas últimas dependencias importaba mucho a los participantes de los «grupos de discusión», en cuanto afectaban a sus familiares más allegados.

El estado de la *celda*, en cuanto espacio privativo, depende fundamentalmente de la acción y responsabilidad de los internos. La puntuación media en la escala de satisfacción es de 7,55 puntos. Ello nos indica que, en general, los internos/as están satisfechos con el estado de conservación de su celda, tanto si se encuentran solos o compartiéndola en estos momentos.

CUADRO 1. Todos sabemos que la LIMPIEZA es muy importante para nuestra salud y para la convivencia diaria con los demás. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con el estado de limpieza de las dependencias del Centro Penitenciario que le relaciono a continuación. Puntúelas de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «TOTALMENTE INSATISFECHO» y el 10 «TOTALMENTE SATISFECHO»

ESTADO DE LIMPIEZA	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Puntuación Limpieza: zonas comunes del módulo	593	0	10	5,98	3.147
Puntuación Limpieza: el/los patios	591	0	10	5,82	3.275
Puntuación Limpieza: aseos del módulo	588	0	10	4,64	3.573
Puntuación Limpieza: la celda que actualmente ocupa	593	0	10	7,55	2.946
Puntuación Limpieza: los locutorios familiares	511	0	10	5,89	3.338
Puntuación Limpieza: el polideportivo	529	0	10	6,85	3.090
Puntuación Limpieza: la biblioteca	485	0	10	7,13	3.113
Puntuación Limpieza: la escuela	510	0	10	7,51	2.881
Puntuación Limpieza: los talleres	436	0	10	6,33	3.343
Puntuación Limpieza: el local de comunicación vis a vis	487	0	10	6,17	3.372
N válido (según lista)	346				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

De la lectura del cuadro 1 en su conjunto y de la lectura de la última columna en particular (desv. típ.), podemos observar que la *desviación típica* es bastante alta en relación con la *media*. Ello nos está indicando que la media, en cuanto valor medio no es muy homogénea en el conjunto de la población reclusa. De ahí que hayamos optado por incluir el cuadro 1.1. en el que se observan los porcentajes de la totalidad de las puntuaciones sobre cada una de las dependencias citadas.

Como se menciona en el apartado dedicado a la metodología, se ha considerado que los internos/as que están **satisfechos con una determinada prestación son aquellos que están puntuando en el rango de valores que va desde el valor siete (7) al valor diez (10)**. Los internos/as que están **insatisfechos, serían aquellos que están puntuando en un rango que se mueve del valor cero (0) al valor tres (3)**. Y aquellos internos/as que **puntúan en un rango de valores que va desde el valor cuatro (4) al valor seis (6)** serían aquellos que **representarían un estado de insatisfacción o satisfacción moderada**. Esta agrupación en tres grupos queda representada en el gráfico n.º 1.

De la lectura conjunta de los cuadros 1.1. y 1.2 podríamos afirmar que:

- 1 de cada 2 internos/as (48,5 %) está satisfecho con el estado de limpieza de las *zonas comunes del módulo*.
- Igualmente, 1 de cada 2 internos/as (46,5 %) está satisfecho con el estado de limpieza de *el/los patios*.
- 3 de cada 10 internos/as (34,1 %) está satisfecho con el estado de limpieza de los *aseos del módulo*.
- 7 de cada 10 internos/as (73,2 %) están satisfechos con el estado de limpieza de la celda que actualmente ocupan.
- 1 de cada 2 internos/as (48,3 %) está satisfechos con el estado de limpieza de *los locutorios familiares*.
- 6 de cada 10 internos/as (61,5 %) están satisfechos con el estado de limpieza *del polideportivo*; e igualmente, seis de cada diez (66,4 %) con el estado de limpieza de *la biblioteca*.
- 7 de cada 10 (70,7 %), están satisfechos con el estado de limpieza de *la escuela*.
- 1 de cada 2 (55,8 %) está satisfechos con el estado de limpieza de *los talleres*.
- 1 de cada 2 (52,5 %) está satisfechos con el estado de limpieza del *local de comunicación vis a vis*.

CUADRO 1.1. Todos sabemos que la LIMPIEZA es muy importante para nuestra salud y para la convivencia diaria con los demás. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con el estado de limpieza de las dependencias del Centro Penitenciario que le relaciono a continuación. Puntúelas de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Porcentajes

ESTADO DE LIMPIEZA DE DEPENDENCIAS/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS				MODERADA IN/ SATISFACCIÓN			SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CASOS VÁLIDOS
Zonas comunes del módulo	10,5	2,4	2,7	6,9	3,4	18,9	6,9	9,8	15,0	4,6	1,1	100(593)
El/los Patios	12,2	2,5	3,6	6,8	5,1	15,2	8,1	9,8	11,3	6,1	1,3	100(591)
Aseos del módulo	23,0	3,9	7,8	5,3	6,5	14,5	5,1	6,5	8,2	4,1	1,3	100(588)
La celda que actualmente ocupa	6,2	1,2	1,7	2,9	2,0	8,3	4,6	7,9	15,9	11,1	38,3	100(593)
Los locutorios familiares	13,5	2,0	3,3	5,7	4,7	15,3	7,2	9,0	12,3	7,2	19,8	100(511)
El polideportivo	7,4	1,1	3,6	3,8	4,0	12,9	5,9	8,7	13,6	11,2	28,0	100(529)
La biblioteca	8,0	1,0	2,7	2,9	1,6	11,8	5,6	9,7	13,6	8,9	34,2	100(485)
La escuela	4,3	2,0	3,3	1,6	2,0	10,6	5,5	8,2	15,1	8,6	38,8	100(510)
Los talleres	11,7	2,1	3,4	4,1	2,8	14,2	6,0	11,5	11,5	6,7	26,1	100(436)
El local de comunicación vis a vis	11,9	2,9	3,3	5,5	2,5	14,4	7,0	8,2	13,3	6,8	24,2	100(487)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 1.2. Todos sabemos que la LIMPIEZA es muy importante para nuestra salud y para la convivencia diaria con los demás. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con el estado de limpieza de las dependencias del Centro Penitenciario que le relaciono a continuación. Puntúelas de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Porcentajes

DEPENDENCIAS/ PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS (0-3)	MODERADA IN/ SATISFACCIÓN (4-6)	SATISFECHOS (7-10)	TOTAL
Zonas comunes del módulo	22,5	29,2	48,5	100
El/los Patios	25,1	28,4	46,5	100
Aseos del módulo	40,0	26,1	34,1	100
La celda que actualmente ocupa	12,0	14,9	73,2	100
Los locutorios familiares	24,5	27,2	48,3	100
El polideportivo	15,9	22,8	61,5	100
La biblioteca	14,6	19,0	66,4	100
La escuela	11,2	18,1	70,7	100
Los talleres	21,3	23,0	55,8	100
El local de comunicación vis a vis	23,6	23,9	52,5	100

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

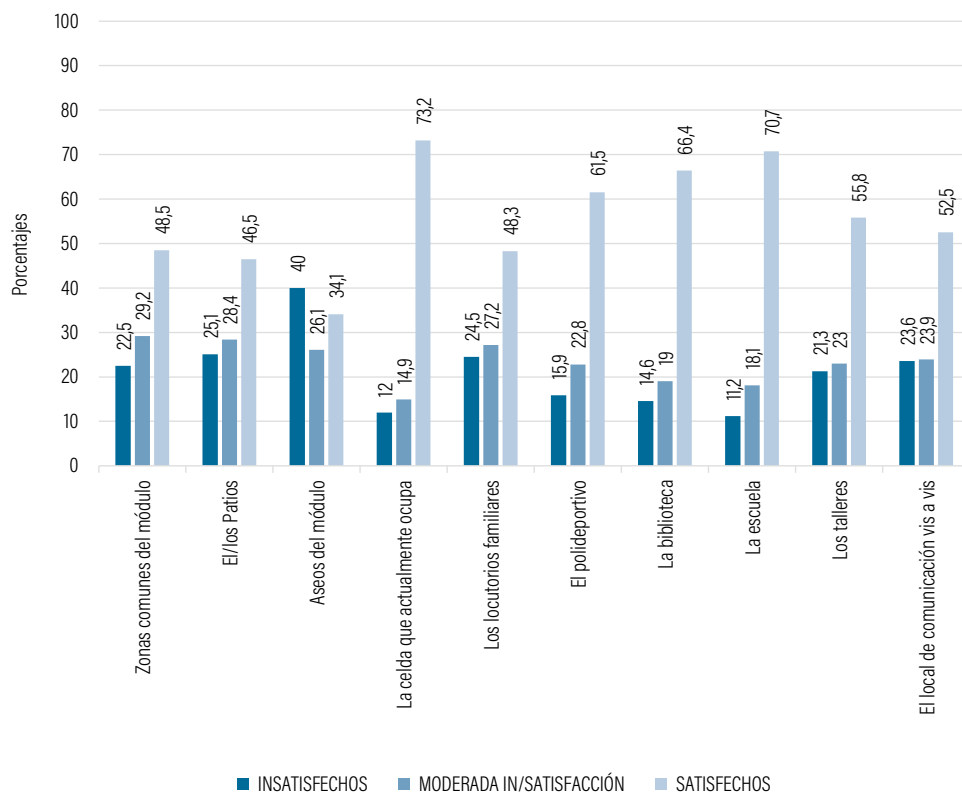
Esta heterogeneidad en la opinión de los internos/as que comienza a verse en este capítulo y que se mantendrá a medida que avancemos en el informe, nos permite afirmar que tanto la sociedad, como nosotros, los profesionales de Instituciones Penitenciarias, cuando hablamos de los reclusos, solemos caer en el reduccionismo de considerarlos como una totalidad homogénea que piensa, siente y dice lo mismo.

Se han realizado análisis⁵ para observar si existen diferencias significativas por nacionalidad, teniendo presente la importancia de este colectivo en los centros penitenciarios. En este caso, las puntuaciones medias de este colectivo de internos/as son más altas en cada una de las dependencias que para los internos/as españoles, si bien, la desviación típica en este grupo de internos/as extranjeros también es elevada, lo que invita a afirmar que existe divergencia opinativa entre los mismos.

Podríamos pues, concluir, que el estado de limpieza de las dependencias analizadas de los centros penitenciarios sería satisfactorio para una mayoría de internos/as excepto en los aseos de los módulos, donde se precisa una mejora. Y dentro de las dependencias satisfactorias, no conviene perder de vista las zonas comunes del módulo, el/los patios, los locutorios familiares, junto con el local de comunicación vis a vis, donde los internos/as insatisfechos representan 1 de cada 4.

5. Al ser el objetivo de la investigación la satisfacción del conjunto de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias, a la hora de elaborar el informe se le ha dado prioridad a la valoración de las prestaciones para el conjunto del colectivo de presos. Si bien si se estima procedente se pueden incorporar anexos por nacionalidad y sexo.

GRÁFICO 1. Satisfacción con la limpieza de las dependencias en los Centros Penitenciarios (porcentajes)



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

ESTADO DE LIMPIEZA DE LAS DEPENDENCIAS DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

¿Qué papel ha de desempeñar Institución Penitenciaria en la mejora de la limpieza y el aseo en las distintas dependencias de los centros penitenciarios? ¿Le atribuyen los internos/as un papel específico o es mera cuestión de higiene personal de los internos? Para responder a esta pregunta (la número 11 del cuestionario) se les facilitó a los internos/as varias respuestas en las que la solución pasaría por *exigirle más a los internos/as que se encuentran en los destinos de limpieza*; por un mayor *compañerismo* con los mismos; la intervención preventiva de la *Administración concienciando a los internos/as de las bondades de la limpieza*; o bien que este asunto es una *responsabilidad compartida por todos: internos/as e institución* (ver cuadro 2).

La respuesta de los internos/as deja bien clara su posición: *un poco de todas las anteriores (49,9 %)*. Es decir, los internos, como ya se vio en los «grupos de discusión», *asumen parte de su responsabilidad en la mejora y cuidado del estado de higiene de las dependencias del establecimiento.*

Estoy cansado de escuchar «estamos en la cárcel»... yo es la primera vez que he entrado, pero eso no quiere decir que sea menos que tú y tú menos que yo... somos todos iguales...somos presos...entonces... quién hace el sistema de la cárcel..., porque sabemos todos los que estamos presos que de la garita para adentro es otro mundo, o tú eres igual que un funcionario? o ¿yo soy igual que un funcionario? No, es otro mundo...son dos mundos diferentes... y de hecho sabemos que lo que hay en la cárcel lo hacemos nosotros... y a mi me dices... y echan un esputo, con perdón, en el suelo... bueno, tú por qué tienes que echar un esputo en el suelo cuando hay una papelera al lado, digo yo, por qué voy al tigre y tengo que hacerlo fuera cuando están... y tenemos los compañeros que sabemos... precisamente el compañero que limpia los tigres abajo es compañero mío de chabolo y el pobre está matadito, y cada vez... me dice Paco me pasa esto y ya no lo voy a hacer más y tal y cual, ..., bueno y digo yo, no es mejor que igual que están esas normas detrás de las puertas en los chabolos ... por qué no, por ejemplo, dan una charla... los funcionarios deberían dar una charla y mentalizar que aunque estemos en la cárcel no somos animales que demasiada desgracia ya tenemos con estar aquí en la cárcel para encima entre nosotros mismos comportarnos como si fuéramos animales, tengas más o tengas menos condena. (GHM)

CUADRO 2. A continuación le voy a presentar una serie de afirmaciones en relación con LA MEJORA de la LIMPIEZA Y EL ASEO en las distintas dependencias del Centro Penitenciario. Dígame, por favor, ¿Con cuál estaría usted más de acuerdo? Afirmaciones con la mejora de la limpieza y el aseo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válidos	Exigir más a los internos/as destino limpieza	39	6,3	6,5	6,5
	Mayor compañerismo con destino limpieza	137	22,2	22,8	29,3
	La Administración de charlas...	86	13,9	14,3	43,7
	Un poco de todas las anteriores	308	49,9	51,3	95,0
	Ns/Nc	30	4,9	5,0	100,0
Total		600	97,2	100,0	
Perdidos Sistema		17	2,8		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

II.

Racionado y su preparación

En los «grupos de discusión», y una vez introducido de forma genérica por los moderadores los temas relativos a *la alimentación, el economato, la cocina y el servicio de demandadero*, se obtenían las siguientes conclusiones, ya avanzadas en el informe cualitativo:

- El economato, era utilizado como complemento necesario de la comida, si bien lo caracterizaba la poca variedad de artículos.
- La comida en general era pasable si bien se caracterizaba por su rutina.
- El uso frecuente del economato era un fuerte indicador del poder de compra; y con mayor razón, el servicio de demandadero.

En la encuesta, la opinión de los internos/as sobre estas prestaciones penitenciarias se concretaba en las respuestas dadas a seis preguntas del cuestionario (P5; P6; P14; P15; P16 y P17). Los resultados se reflejan en los apartados siguientes:

ECONOMATO Y CAFETERÍA

Los resultados del cuadro 3 confirman lo ya adelantado por el estudio cualitativo. **Está generalizado en los centros penitenciarios españoles el uso del economato como complemento de la alimentación diaria de los internos.** Si concretamos aún más, se puede afirmar que **6 de cada 10 internos/as** (64 %) utiliza *diariamente* el economato del Centro Penitenciario como complemento de su alimentación diaria. Si a estos le sumamos aquellos que lo utilizan *semanalmente* (16,2%), podríamos afirmar que **8 de cada 10 internos/as utiliza el economato semanalmente.**

CUADRO 3. Por cierto, ¿me podría indicar la frecuencia con la que Usted utiliza el ECONOMATO del Centro Penitenciario como complemento de su alimentación diaria?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Sí, diariamente	395	64,0	65,0	65,0
	Sí, semanalmente	100	16,2	16,4	81,4
	Sí, quincenalmente	19	3,1	3,1	84,5
	Sí, mensualmente	27	4,4	4,4	89,0
	No lo utilizo porque no quiero	9	1,5	1,5	90,5
	No lo utilizo porque para mí es un lujo	45	7,3	7,4	97,9
	No sabe/No contesta	13	2,1	2,1	100,0
Total		608	98,5	100,0	
Perdidos Sistema		9	1,5		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

El nivel de satisfacción de los internos/as con este servicio que presta la Administración Penitenciaria podríamos definirlo como moderadamente satisfactorio, atendiendo en un primer análisis de sus puntuaciones medias que matizaremos a continuación (cuadro 4), en cuanto a su *funcionamiento en general* (5,77 puntos); al *funcionamiento de la cafetería* (5,67 puntos); al *horario* (5,30 puntos); la *variedad de artículos* (5,07 puntos); y es moderadamente insatisfactorio en cuanto a la *existencia de artículos* (4,82 puntos). (ver cuadro 4).

CUADRO 4. Como usted sabe, en el Centro Penitenciario existe un ECONOMATO donde se pueden adquirir determinados artículos. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con ellos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 Significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

ECONOMATO	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DES. TÍP.
Puntuación: ECONOMATO: variedad de artículos	589	0	10	5,07	3.148
Puntuación: ECONOMATO: horario	591	0	10	5,30	3.345
Puntuación: ECONOMATO: existencia de artículos	577	0	10	4,82	3.024
Puntuación: ECONOMATO: funcionamiento cafetería	578	0	10	5,67	3.318
Puntuación: ECONOMATO: funcionamiento en general	591	0	10	5,77	3.246
N válido (según lista)	563				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Nuevamente, se vuelve a observar que la desviación típica es lo suficientemente grande para indicarnos que existe heterogeneidad en las respuestas y que no debemos de obviar.

El valor de las puntuaciones medias habría que tomarlo, pues, con cautela. Ello nos ha llevado, nuevamente, a definir tres áreas de clasificación de la satisfacción de los internos/as con el funcionamiento del Economato: un **área de satisfacción**, que agruparía a los internos/as que han puntuado los valores en un rango de 7 a 10 puntos; un **área de insatisfacción/satisfacción moderada** que agruparía a las puntuaciones 4, 5 y 6; y un **área de insatisfacción**, que agruparía a aquellos internos/as que han puntuado valores que van del número 1 al 3. (ver cuadros 4.1; 4.2 y gráfico n.º 2).

CUADRO 4.1. Como usted sabe, en el Centro Penitenciario existe un ECONOMATO donde se pueden adquirir determinados artículos. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con ellos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

DEPENDENCIAS/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN			SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CASOS VÁLIDOS
Variedad de artículos	14,4	2,9	3,6	9,8	7,8	21,1	6,8	7,6	10	2,5	13,4	100(589)
El horario de economato	16,8	2,2	3,9	7,3	4,2	19,6	6,3	7,6	12,7	3,7	15,7	100(591)
La existencia de artículos	13,7	3,6	5,4	11	8	21,7	8,1	6,9	8	3,8	9,9	100(577)
El funcionamiento de la cafetería	12,8	2,6	4,3	8,1	3,6	17,8	6,7	7,4	12,3	5	19,2	100(578)
El funcionamiento en general del economato	11,8	2,7	4,6	5,6	4,4	18,6	6,4	10,2	12,2	4,6	19	100(591)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 4.2. Como usted sabe, en el Centro Penitenciario existe un ECONOMATO donde se pueden adquirir determinados artículos. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con ellos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

ECONOMATO/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL
Variedad de artículos		30,7	35,7	100
El horario de economato		30,2	30,1	100
La existencia de artículos		33,6	37,8	100
El funcionamiento de la cafetería		27,8	28,1	100
El funcionamiento en general del economato		24,7	29,4	100

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Podríamos, pues, avanzar de una lectura de los cuadros 4.1. y 4.2, de la existencia de tres grupos de internos, que de consolidarse en capítulos posteriores, podríamos definirla como **teoría de los tres tercios**.

Es decir, aproximadamente, con las lógicas variaciones porcentuales definidas en las tablas, **un tercio de los internos/as estaría satisfecho** con la *variedad de artículos, el horario, la existencia de artículo, el funcionamiento de la cafetería y el funcionamiento en general del economato*:

En Alcalá tienen dos máquinas además del economato que está abierto, bajamos a desayunar y después que desayunamos se van las dos del economato a abrirlo y está hasta la una del mediodía abierto... después a parte de esto tiene sus dos máquinas de café, otra de chokolatinas, otra de refrescos y otra de agua. (GMM)

Otro tercio estaría en la **situación de una moderada in/satisfacción**:

El café vale quince céntimos pero en realidad te están cobrando treinta...después tienen un horario que no se cumple.....luego los sábados por la tarde no abren... Necesitaríamos que tuvieran cosas nuevas..., tonterías, de *donuts* azucarados, tonterías, cualquier tontería que tu tengas la posibilidad de pedirlo en el economato o en el demandadero. (GHM)

Bueno, y el sistema del economato, otra cosa igual..., el poco tiempo que nos dan economato... les voy a decir un ejemplo porque lo he vivido: en Soto abren el economato a las nueve de la mañana, usted almuerza y le da tiempo de ir a tomarse su cafelito y chaparse con su cafelito, aquí abren a las diez y media u once, a la hora que les dicen a las chicas, ¿entiende?, y a las once y media se vuelve a cerrar..., a las doce y media se abre y a la una se vuelve a cerrar... (GMM)

y un último tercio estaría **insatisfecho**:

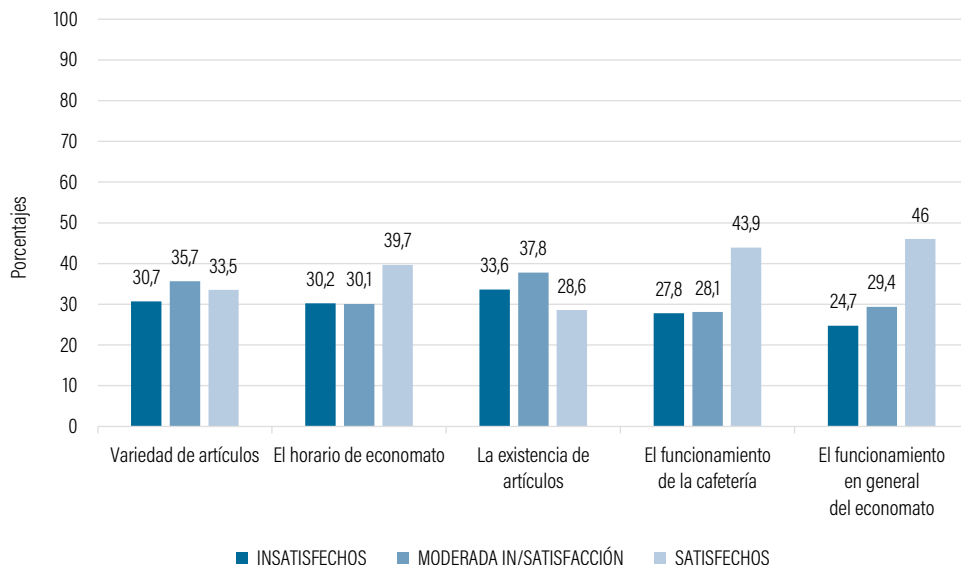
(1) Una cosa que no entiendo es que en otros economatos te venden más cosas que aquí. En Picassent te venden un cortauñas... Aquí es que en cuestión de higiene..., no hay nada... ni un mísero cortauñas.

(2) Aquí... las lonchas de salchichón son transparentes... y no hay variedad de embutidos... (GHPM)

Esta situación queda ilustrada en el gráfico n.º 2.

Nuevamente podemos indicar, tras los análisis de trabajo efectuados, que esta heterogeneidad opinativa se mantiene por nacionalidad, si bien las puntuaciones de los internos/as extranjeros en todos los valores son superiores a las de los españoles.

GRÁFICO 2. Satisfacción de los internos/as con el Economato en los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

SERVICIO DE DEMANDADURÍA

Es coherente que el servicio de demandadero sea utilizado por un colectivo de internos/as más reducido que el economato de los centros penitenciarios. Este porcentaje estaría comprendido entre un 8,6 % que lo utiliza semanalmente (está incluido el grupo minoritario de quienes lo utilizan diariamente: 1,3 %); más un 11,5 % que lo utiliza quincenalmente.

Es destacable la existencia de un 22,9 % que afirma no utilizarlo porque no quiere; y un 21,6 % que lo define como un lujo. De acuerdo con los resultados del informe cualitativo en el que se concluía que este servicio era un lujo; podríamos pensar que ese 22,9 % de internos/as que no utiliza el servicio porque «no quiero», está escondiendo otra realidad, y es que no lo usan porque «es un lujo». Si esta hipótesis de trabajo fuese cierta, el porcentaje de internos/as que lo consideraría como un lujo sería mucho mayor.

(1) ... tienes que tener dinero. Lo pides un lunes y te lo traen el jueves. Tú pides al demandadero... y el demandadero te va a traer mientras tú tengas...

(2) ... yo en el once..., tenía al voluntariado... (GHM)

CUADRO 5. ¿Y el servicio de demandadero?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Sí, diariamente	8	1,3	1,4	1,4
	Sí, semanalmente	51	8,3	8,6	10,0
	Sí, quincenalmente	71	11,5	12,0	22,0
	Sí, mensualmente	130	21,1	22,0	44,1
	No lo utilizo porque no quiero	141	22,9	23,9	68,0
	No lo utilizo porque para mí es un lujo	133	21,6	22,5	90,5
	No sabe/No contesta	56	9,1	9,5	100,0
Total		590	95,6	100,0	
Perdidos Sistema		27	4,4		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

La esperable variabilidad de respuestas que podría tener esta pregunta, y que a la luz de los hechos se ha visto confirmada, nos llevó a definir si existirían diferencias significativas entre la percepción que tenían los internos/as con el nivel de satisfacción del servicio de demandadero, desde un punto de vista personal y de su percepción del posicionamiento de sus compañeros. Los resultados los podemos observar en el cuadro 6.

CUADRO 6. **Igualmente, en el Centro Penitenciario existe un servicio de DEMANDADERO. Usted cree que el nivel de satisfacción con este servicio es: puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Puntuación de 0 a 10**

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DES. TÍP.
Puntuación: DEMANDADERO: satisfacción mis compañeros	504	0	10	5,05	3.399
Puntuación: DEMANDADERO: mi nivel de satisfacción	487	0	10	4,83	3.548
N válido (según lista)	458				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

En primer lugar se puede observar que han respondido a las dos preguntas: el 81,2% de los internos, en relación con la satisfacción de mis compañeros; y el 78,4% en relación con «mi nivel de satisfacción». Situación lógica si tenemos en cuenta que no todos los internos/as utilizan dicho servicio.

En cuanto a los resultados de quienes han respondido no se observan grandes diferencias tanto en puntuaciones medias como en desviaciones típicas. Se puntúa de forma similar tanto en la percepción que se tiene sobre el nivel de satisfacción de mis compañeros (5,05 puntos) como en su propia experiencia mi nivel de satisfacción (4,83 puntos). Igualmente, se observa bastante variabilidad en la opinión de los internos/as (véase columna de la desviación típica; cuadros 6.1, 6.2 y gráfico n.º 3).

CUADRO 6.1. **Igualmente, en el Centro Penitenciario existe un servicio de DEMANDADERO. Usted cree que el nivel de satisfacción con este servicio es: puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Puntuación de 0 a 10**

SERVICIO DEMANDADERO %	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN				SATISFECHOS				TOTAL C. VÁLIDOS
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Nivel de satisfacción de mis compañeros	18,3	3,2	4,6	6	6,2	19,8	7,1	7,5	7,7	2,6	17,1	100(504)	
Mi nivel de satisfacción	22,8	3,1	5,1	3,9	5,1	20,1	6	7,6	6,4	2,1	17,9	100(487)	

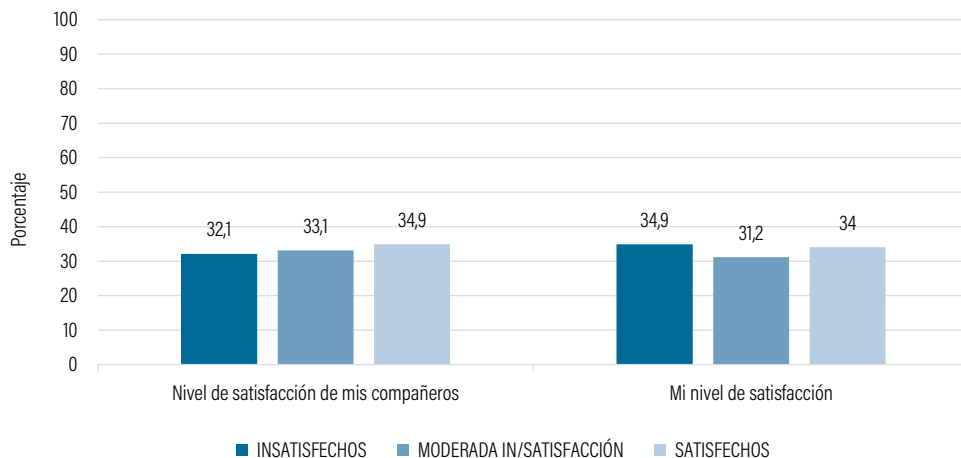
Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 6.2. **Igualmente, en el Centro Penitenciario existe un servicio de DEMANDADERO. Usted cree que el nivel de satisfacción con este servicio es: puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Puntuación de 0 a 10**

SERVICIO DEMANDADERO/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL
Nivel de satisfacción de mis compañeros	32,1	33,1	34,9	100
Mi nivel de satisfacción	34,9	31,2	34	100

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 3. **Satisfacción de los internos/as con el Servicio Demandadero de los Centros Penitenciarios**



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

Se confirmaría la teoría de los tres tercios: 3 de cada 10 internos/as (34,9%) piensan que sus compañeros están satisfechos con el servicio de demandadero; otro tercio (33,1%) consideran que sus compañeros están moderadamente in/satisfechos; y un tercer tercio (32,1%) consideraría que sus compañeros estarían insatisfechos con el servicio de demandadero.

Igual sucede con la propia experiencia personal de los internos: **un tercio (34%) estaría satisfecho con el servicio de demandadero; un tercio (31,2%) estaría moderadamente in/satisfecho y un tercer tercio estaría insatisfecho con dicho servicio (34,9%).**

Se puede afirmar que hay una corriente de opinión importante en los Centros penitenciarios que afirma que el uso del servicio de demandadero es un lujo para los internos. La satisfacción con este servicio para el colectivo de internos/as sería de satisfacción moderada y desde la propia experiencia personal sería insatisfacción moderada. Ello no obvia para afirmar que se cumple la teoría de los tres tercios. Un tercio satisfecho, un tercio insatisfecho y un tercio moderadamente in/satisfecho.

EL RACIONADO Y SU PREPARACIÓN

El uso que los internos/as le dan al servicio de economato y de demandaduría, constituyen indicadores de la valoración de la alimentación en los centros penitenciarios. Es decir, es normal el uso frecuente del economato como complemento de la comida de los internos; y que el servicio de demandadero es un lujo que no está al alcance de todos.

Se ha afirmado con anterioridad que en los «grupos de discusión» prevalecía la rutina como aspecto más destacable, si bien la alimentación, en general, podríamos calificarla como «pasable» (ver informe cualitativo).

Las preguntas 16 y 17 del cuestionario, tenían como objetivo aproximarnos a la opinión de los internos/as acerca de su grado de satisfacción con la alimentación diaria (desayuno, comida y cena) que reciben en los centros penitenciarios, en relación con una serie de aspectos de la misma y que surgieron en los «grupos de discusión»: *valor alimenticio, la variedad, el horario de comidas, la cantidad, la presentación así como su valoración general.*

Igualmente, y al ser Instituciones Penitenciarias una Institución total, donde se desarrolla y regula la vida diaria de los internos, se pretendía saber la opinión de éstos en relación con la percepción que ellos tenían del tipo de alimentación que se podría dar en otras instituciones con características similares: hospitales, cuarteles, colegios...

En el cuadro 7 se observa el grado de satisfacción medio del conjunto de la población reclusa. Una valoración media, que, nuevamente, debido a una desviación típica bastante alta, hace que tengamos que matizarla. Con esta reserva, pues, se puede afirmar que la distribución de las comidas diarias en sus diferentes aspectos queda de la siguiente forma:

- **Valor alimenticio:** los internos/as se encontrarían **moderadamente insatisfechos** con el *desayuno (4,81 puntos de media)*, con la *comida (4,67)* y la *cena (4,20)*.

... y fuera de eso, lo que a mi me tiene más mal en esta prisión es la comida, porque la tienen a una privada de libertad, tiradas en el patio, pero al menos, que pudiéramos comer algo que estuviera en condiciones. Pero ni si quiera eso... (GMM)

La comida de mediodía la mayoría de los días es impasable... y hay días que te comes un bocadillo porque no puedes... La cena está más pasable..., pero la comida la mayoría de los días es que no, no... cuando no viene fría viene mal, y no, no... (GMM)

- **Variedad:** los internos/as se encontrarían **insatisfechos** con el *desayuno* (3,71), y **moderadamente insatisfechos con la comida** (4,27) y *la cena* (4,01). Ello confirmaría lo manifestado en los «grupos de discusión».
- **Horario:** los internos/as se encontrarían **satisfechos** (puntuaciones medias altas en las tres comidas diarias (6,98; 6,89 y 6,56 respectivamente).
- **Cantidad:** los internos/as se encontrarían **moderadamente satisfechos** en el *desayuno* (5,46); *la comida* (5,54) y *la cena* (5,29).

Yo sobre la comida no voy a opinar, no es que sea de gran calidad, pero tampoco está mal, se puede comer y se que hay otros sitios que se come peor que aquí. (GHPM)

- **Presentación:** los internos/as se encontrarían **moderadamente insatisfechos** con las tres comidas del día: (4,83; 4,56 y 4,50).

...Al Director le llevan la prueba con sus patatas doraditas y su bistec, con su salsita... ¿me entiendes?... Pero luego, de ese plato a lo que hay en el módulo... (GHPM)

- **En general:** podríamos afirmar que los internos/as se encuentran **moderadamente insatisfechos** con el *desayuno* (4,85); *la comida* (4,79), y *la cena* (4,58).

CUADRO 7. Y hablando de servicios del Centro Penitenciario me gustaría saber su opinión sobre la ALIMENTACIÓN en relación con los aspectos que le presento a continuación. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Puntuación: desayuno: valor alimenticio	589	0	10	4,81	3.303
Puntuación: comida: valor alimenticio	586	0	10	4,67	3.164
Puntuación: cena: valor alimenticio	585	0	10	4,20	3.111
Puntuación: desayuno: variedad	573	0	10	3,71	3.327
Puntuación: comida: variedad	570	0	10	4,27	3.243
Puntuación: cena: variedad	570	0	10	4,01	3.217
Puntuación: desayuno: horario	575	0	10	6,98	3.086
Puntuación: comida: horario	569	0	10	6,89	3.111
Puntuación: cena: horario	569	0	10	6,56	3.239
Puntuación: desayuno: cantidad	574	0	10	5,46	3.486
Puntuación: comida: cantidad	573	0	10	5,54	3.416
Puntuación: cena: cantidad	574	0	10	5,29	3.414
Puntuación: desayuno: la presentación	571	0	10	4,83	3.437
Puntuación: comida: la presentación	568	0	10	4,56	3.422
Puntuación: la cena: la presentación	569	0	10	4,50	3.418
Puntuación: desayuno: en general	573	0	10	4,85	3.230
Puntuación: comida: en general	572	0	10	4,79	3.118
Puntuación: cena: en general	574	0	10	4,58	3.126
N válido (según lista)	540				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Observamos conclusiones no muy alejadas de lo obtenido en los grupos de discusión.

Como hemos afirmado, y pasa a ser reiterativo, que la desviación típica alta nos está indicando heterogeneidad en las puntuaciones de los internos/as. Ello, abre el camino para afirmar que existen diferentes formas de ver las prestaciones penitenciarias por grupos diferentes y que no tienen por qué coincidir con variables como nacionalidad y sexo. Ver los cuadros 7.1; 7.2 y el gráfico n.º 4.

CUADRO 7.1 Y hablando de servicios del Centro Penitenciario me gustaría saber su opinión sobre la ALIMENTACIÓN en relación con los aspectos que le presento a continuación. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Puntuación de 0 a 10

ALIMENTACIÓN/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS				MODERADAMENTE IN/SATISFECHOS			SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C. VÁLIDOS
Desayuno: valor alimenticio	17,3	4,9	6,8	6,6	4,9	18,7	9	6,8	8,8	3,4	12,7	100(589)
Comida: valor alimenticio	17,2	3,8	7,5	7,8	6,1	19,3	8,2	8,9	8,4	2,7	10,1	100(586)
Cena: valor alimenticio	20,2	5,6	7,7	9,1	6,3	17,1	10,6	6,8	7	1,9	7,7	100(585)
Desayuno: variedad	29,5	6,1	7,3	8,6	5,1	15	6,3	5,6	5,8	2,1	8,7	100(573)
Comida: variedad	21,9	4,4	7,7	8,2	6,5	16,8	8,6	6,7	6,7	3,5	8,9	100(570)
Cena: variedad	23,7	4,6	9,6	8,6	6,1	16,8	7,2	6,7	5,4	2,8	8,4	100(570)
Desayuno: horario	6,6	2,1	2,6	2,6	3	16,3	6,4	6,6	13,2	6,3	34,3	100(575)
Comida: horario	7,2	1,9	2,6	3,2	2,5	16,5	6,3	7,9	12,7	6,3	32,9	100(569)
Cena: horario	8,8	2,6	3,2	3,9	2,6	16,9	6,7	7,6	12,7	5,3	29,9	100(569)
Desayuno: cantidad	16,6	2,6	5,7	5,1	4,7	14,8	7,5	10,1	8,9	3	21,1	100(574)
Comida: cantidad	15,7	2,3	5,2	4,7	5,1	16,2	7,5	8,9	11	3,7	19,7	100(573)
Cena: cantidad	16,6	3,7	4,7	5,6	5,4	17,1	6,8	9,2	10,5	2,4	18,1	100(574)
Desayuno: presentación	19,6	4,4	6,3	5,3	5,4	18,9	6,8	7,5	7,7	2,1	15,9	100(571)
Comida: presentación	21,7	4,9	6,7	6,5	3,9	19,2	5,3	8,3	7,9	2,6	13	100(568)
Cena: presentación	22,1	5,1	7	5,6	4,7	19,2	5,4	7,6	8,1	2,3	12,8	100(569)
Desayuno: en general	16,8	4,5	4,2	8,7	7	18,8	8,4	6,6	9,9	3	12	100(573)
Comida: en general	17	3,3	4,2	7,9	8,4	20,6	8,6	8,4	8,6	3	10,1	100(572)
Cena: en general	17,8	4,2	6,1	7,5	7,5	22	7,5	7,1	8,2	2,8	9,4	100(574)

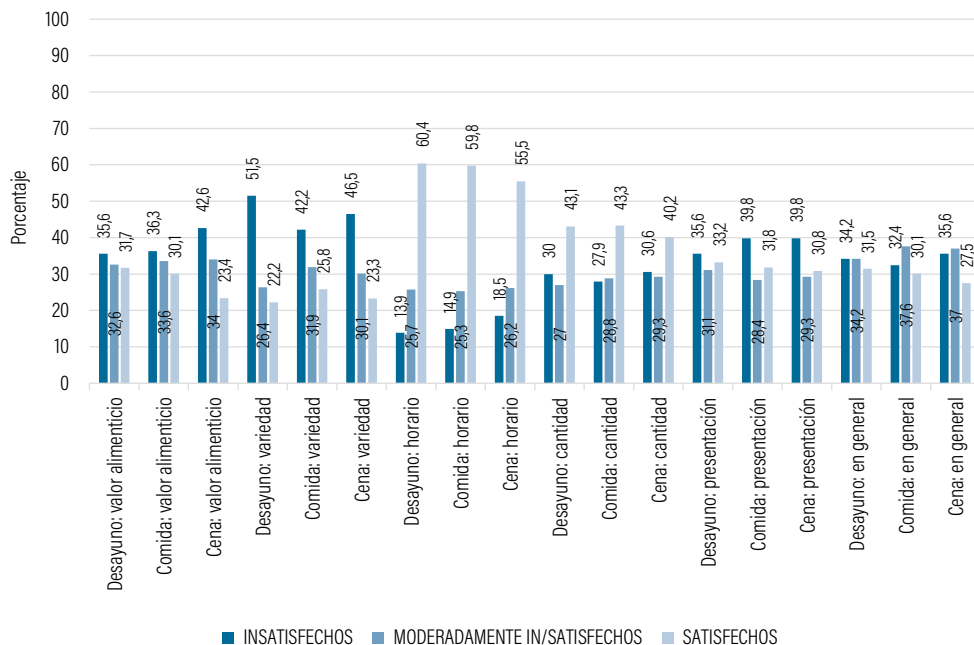
Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 7.1 Y hablando de servicios del Centro Penitenciario me gustaría saber su opinión sobre la ALIMENTACIÓN en relación con los aspectos que le presento a continuación. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho. Puntuación de 0 a 10

ALIMENTACIÓN/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS	MODERADAMENTE IN/SATISFECHOS	SATISFECHOS	TOTAL
Desayuno: valor alimenticio	35,6	32,6	31,7	100
Comida: valor alimenticio	36,3	33,6	30,1	100
Cena: valor alimenticio	42,6	34,0	23,4	100
Desayuno: variedad	51,5	26,4	22,2	100
Comida: variedad	42,2	31,9	25,8	100
Cena: variedad	46,5	30,1	23,3	100
Desayuno: horario	13,9	25,7	60,4	100
Comida: horario	14,9	25,3	59,8	100
Cena: horario	18,5	26,2	55,5	100
Desayuno: cantidad	30	27,0	43,1	100
Comida: cantidad	27,9	28,8	43,3	100
Cena: cantidad	30,6	29,3	40,2	100
Desayuno: presentación	35,6	31,1	33,2	100
Comida: presentación	39,8	28,4	31,8	100
Cena: presentación	39,8	29,3	30,8	100
Desayuno: en general	34,2	34,2	31,5	100
Comida: en general	32,4	37,6	30,1	100
Cena: en general	35,6	37,0	27,5	100

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 4. Satisfacción de los internos/as con la Alimentación en los Centros penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Se podría concluir que se consolidan los tres grandes grupos en relación con la satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias. Si bien y en relación con la alimentación nos encontraríamos con un mayor nivel de insatisfacción en el valor alimenticio de la cena; así como con la variedad del desayuno, comida y cena. El nivel de satisfacción se daría con el horario de las tres comidas. Del resto de los aspectos alimenticios tratados, en líneas generales, se darían los tres grupos.

LA ALIMENTACIÓN DE LOS CENTROS PENITENCIARIOS EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL ESPAÑOLA

¿Cómo se ubica la alimentación en la estructura institucional? El cuadro 8, refleja que 4 de cada 10 internos/as (38,3%) opina que en los centros penitenciarios se come *peor o mucho peor* que en otras instituciones que podrían tener características similares a los centros penitenciarios en cuanto instituciones. 3 de cada 10 (32,1%) que se come *poco más o menos*; casi 2 de cada 10 (18%) opina que se come *mejor o mucho mejor*.

CUADRO 8. Y en relación con otros lugares: hospitales, cuarteles, colegios..., Vd. cree que la comida del Centro es:

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Mucho mejor	42	6,8	7,0	7,0
	Mejor	69	11,2	11,5	18,5
	Poco más o menos	198	32,1	32,9	51,4
	Peor	140	22,7	23,3	74,7
	Mucho peor	96	15,6	16,0	90,7
	No sabe/No contesta	56	9,1	9,3	100,0
Total		601	97,4	100,0	
Perdidos Sistema		16	2,6		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

III.

La celda como espacio habitable: mobiliario, enseres y dotación para la higiene personal

En un trabajo de este mismo Equipo Investigador sobre los «efectos aparejados por el hecho de compartir celda» en el ámbito de los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid (2006) se afirmaba que compartir celda formaba parte de la vida cotidiana de los internos/as en prisión. Este hecho era algo más que una incomodidad grave para los mismos. No obstante, se observaba la existencia de dos grandes grupos. Uno de ellos, aproximadamente el 60 % de los reclusos, prefería estar solo en la celda; y el resto, 40 %, prefería estar acompañado por un amigo.

En este trabajo se les preguntó a los internos/as sobre su satisfacción con la celda en cuanto *espacio disponible, su mobiliario* y con la dotación que le facilita la Administración Penitenciaria para su higiene personal (*lotes higiénicos; toallas; ropa interior y ropa de cama*).

Igualmente se les solicitó su opinión en relación con su satisfacción con determinados servicios que influyen en la calidad de vida del interno en la celda. Estos servicios son: *las facilidades para utilizar la lavandería; el funcionamiento del departamento de entrega de objetos; la entrega de ropa de cama; la entrega de lotes higiénicos y los correspondientes plazos de reposición*.

LA CELDA

ESPACIO VITAL

La celda, en cuanto espacio vital, es decir espacio disponible privativo íntimo y escaso⁶ fue valorada por los internos/as en las respuestas dadas a la pregunta n.º 30 del cuestionario.

De la lectura de las puntuaciones medias (ver cuadro 9), podríamos indicar, con la matización que ya es habitual, que los internos/as **están satisfechos** con el espacio disponible para uno solo (6,54 de puntuación media); **no así si han de compartir la celda con otro interno (3,27)**.

6. Ver estudio de este mismo Equipo Investigador: efectos aparejados por el hecho de compartir celda. La puntuación media que la celda le merecía a los internos/as en la Comunidad de Madrid era de 4,19 puntos (desviación típica de 2,8).

Los chabolos... en la convivencia que tenemos en la celda, que es una celda, simplemente una mujer... porque estamos tres mujeres, hay chabolos de tres mujeres... y eso para la higiene, para todo... el estado en el que nos encontramos conviviendo no lo veo yo muy normal...tres personas en... ¿cuántos metros hay?... para poder hacer camas, para poner orden a tus cosas..., para tener el chabolo un poco en condiciones... Ayer por casualidad hicieron revisión de chabolos, hicieron un cacheo, porque son cacheos rutinarios que los tienen que hacer... y entonces... hubo chabolos que estaban en condiciones y otros no... normalmente no están ninguno en condiciones, porque yo no los veo en condiciones... (GMM)

Datos que guardan coherencia con los resultados de la investigación ya citada, en la que la puntuación media de la celda era de 4,19 puntos (desviación típica de 2,8). Esta era inferior para aquellos internos/as que preferían estar solos: 3,68 puntos y superior para aquellos que preferían compartirla: 5,01 (ver página 33 del citado estudio).

Los internos/as se consideran moderadamente satisfechos con *el aseo* de la celda (5,18) y moderadamente insatisfechos con *la ropa de cama* y *el resto del mobiliario* (4,80 y 4,32 respectivamente).

CUADRO 9. En relación con la celda, su espacio disponible y el conjunto del mobiliario; por favor, indique su nivel de satisfacción, puntuando de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «muy insatisfecho» y el 10 significa que está «muy satisfecho»

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Nivel de Satisfacción: espacio disponible en celda para uno solo	586	0	10	6,54	3.437
Nivel de Satisfacción: espacio disponible en celda para dos	588	0	10	3,27	3.072
Nivel de Satisfacción: el aseo	594	0	10	5,18	3.444
Nivel de Satisfacción: la ropa de cama	581	0	10	4,80	3.441
Nivel de Satisfacción: el resto del mobiliario	586	0	10	4,32	3.233
N válido (según lista)	555				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Como ya es tradicional en este estudio, la desviación típica nos está indicando variabilidad, como se puede observar en las puntuaciones de cuadros 9.1, 9.2 y en el gráfico n.º 5.

CUADRO 9.1. En relación con la celda, su espacio disponible y el conjunto del mobiliario; por favor, indique su nivel de satisfacción, puntuando de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está muy insatisfecho y el 10 significa que está muy satisfecho

SATISFACCIÓN CON: LA CELDA/PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN			SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C. VÁLIDOS
El espacio disponible para uno solo	11,1	1,7	3,9	3,2	3,6	16,6	4,9	5,6	10,6	3,4	35,3	100(586)
El espacio disponible para dos	32,7	4,8	9,4	6,6	8,2	18,7	5,3	3,7	3,4	0,5	6,8	100(588)
El aseo	15,7	4,7	7,4	5,6	4,2	18,9	5,2	6,6	10,8	3	18	100(594)
La ropa de cama	20,5	3,4	5,9	5,7	4,8	22	6,7	5,3	6,2	3,4	16	100(581)
El resto del mobiliario	21,3	3,8	7,2	9	5,8	21,2	6,3	7,5	4,8	2	11,1	100(586)

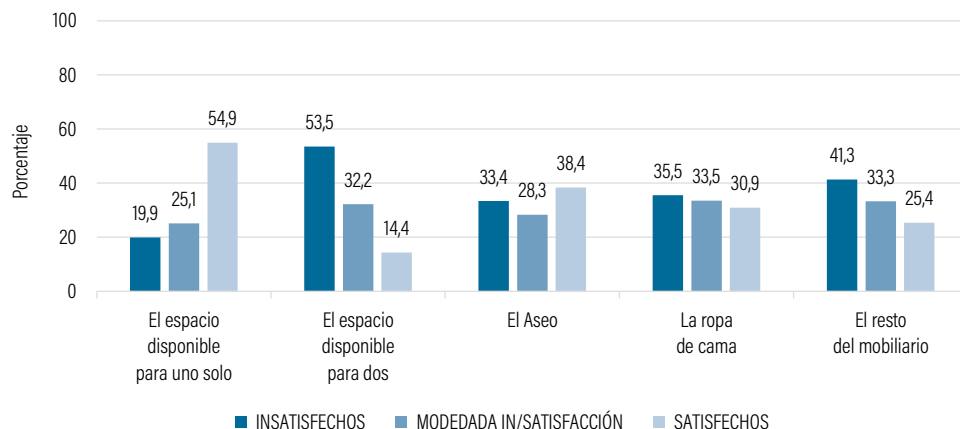
Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 9.2. En relación con la celda, su espacio disponible y el conjunto del mobiliario; por favor, indique su nivel de satisfacción, puntuando de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «muy insatisfecho» y el 10 significa que está «muy satisfecho»

SATISFACCIÓN CON LA CELDA/ PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS	MODEDADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL
El espacio disponible para uno solo	19,9	25,1	54,9	100
El espacio disponible para dos	53,5	32,2	14,4	100
El aseo	33,4	28,3	38,4	100
La ropa de cama	35,5	33,5	30,9	100
El resto del mobiliario	41,3	33,3	25,4	100

Estudio: noviembre 2007. DGIP.

GRÁFICO 5. Satisfacción de los internos/as con la celda, su espacio disponible y el conjunto del mobiliario en los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

En conclusión: **los internos/as estarían satisfechos** con el *espacio disponible en la celda para uno solo*; **insatisfechos con este espacio si la tienen que compartir**, e igualmente son mayoría los **insatisfechos con el resto del mobiliario de la celda** (en el estudio citado ya se apuntaba que era preciso realizar un cambio en el mismo); en tanto que con el *aseo y la ropa de cama* podría aplicarse **la teoría de los tres tercios**.

Conclusiones que, a su vez, guardan coherencia con las establecidas en el informe cualitativo en el que se observaba en relación con el mobiliario de la celda; y más concretamente, en relación con la ropa de cama, que la dotación de esta era insuficiente, así como con los lotes higiénicos. No obstante, el servicio de lavandería gozaba de ciertas simpatías, sobre todo en el grupo de mujeres.

(1) Yo estaba en Francia y me trasladaron de Francia a aquí, y estuve una semana en una prisión francesa y..., francamente, no tiene nada, absolutamente nada que ver... Es una celda, tiene sus dos literas, tiene su armario con puertas, tiene su sala de baño, tiene su ducha, su lavabo... tienes tu intimidad. O sea, tú vas al baño y no te da vergüenza de hacer lo que tengas que hacer, tú vas tranquila... Aquí es imposible... tú tienes a veces que subir el volumen de la tele para poder ir...

(2) al cuarto de baño, si que es verdad.

(1) ...no hay duchas, no hay manera de asearse...

(2) ...si, porque en el lavabo... caben las manos... y haces así, y cae el agua al suelo y todo oxidado... es que coges algo ahí. (GMM)

ENSERES

Con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los internos/as con determinados artículos relacionados con la higiene personal, se les pidió, por una parte, que puntuaran su nivel de satisfacción con determinados artículos (*lotes higiénicos, toallas, ropa interior y ropa de cama*) y por el otro, su satisfacción con la Administración Penitenciaria en cuanto prestadoras de esos servicios (Preguntas P12 y P13 del cuestionario).

ARTÍCULOS DE HIGIENE PERSONAL

Ninguno de los cuatro artículos reseñados es merecedor de aprobación por parte de la población reclusa. Es decir, **todos resultan escasos**, si bien el porcentaje de insuficiencia varía de unos a otros (ver cuadro 10). Los artículos donde se observa **una mayor insuficiencia** son en *las toallas* (65,6 %); seguido de la *ropa interior* (60,8 %); *lotes higiénicos* (59,3 %); y *ropa de cama* (50,2 %).

Por mí, yo tengo educación, tengo higiene... siempre y cuando tenga a mi alcance los productos adecuados y las cosas adecuadas yo tengo mi celda en condiciones... ahora mismo la celda en que me encuentro..., me da lo mismo no hacer la cama... (GHM)

... un bote de champú para un mes, tres rollos de papel higiénico, tres maquinillas de afeitar..., vamos a hablar las cosas... y tres preservativos por si viene tu mujer... (GHM)

CUADRO 10. Todos sabemos que en una casa hay veces que faltan determinados productos o que otros son insuficientes. En el caso de un Centro Penitenciario puede ocurrir lo mismo. Por favor, indíqueme si los siguientes artículos que le facilita el Centro Penitenciario son a su juicio suficientes o insuficientes

SUFICIENCIA	LOTES HIGIÉNICOS	TOALLAS	ROPA INTERIOR	ROPA DE CAMA
Suficientes	38,1	24,0	25,3	41,7
Insuficientes	59,3	65,6	60,8	50,2
Total	97,4	89,6	86,1	91,9
Perdidos Sistema	2,6	10,4	13,9	8,1
Total	100(617)	100(617)	100(617)	100(617)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

(1) Los lotes..., nos dan los lotes solamente una vez al mes...

(2) ...cuatro rollos de papel higiénico

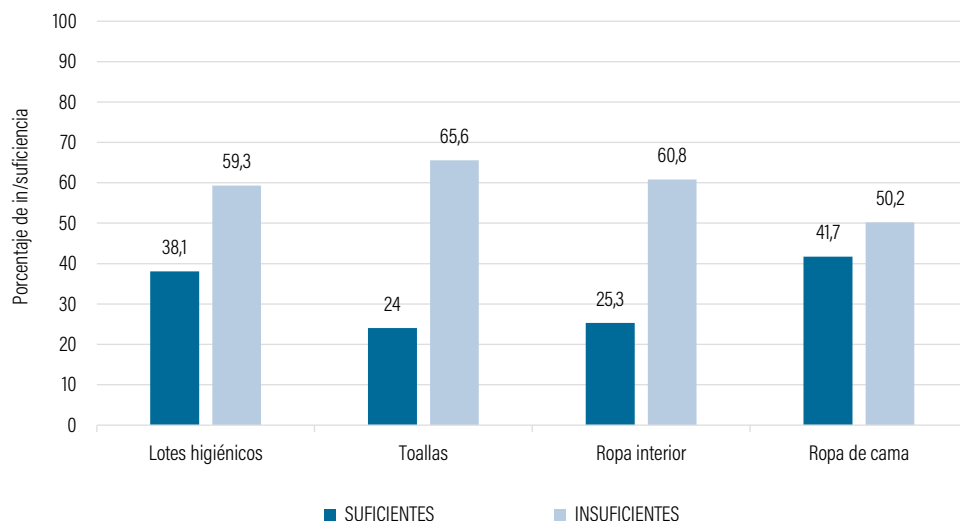
(1) ...y un paquete de compresas... si una mujer está mala siete días y ha de utilizar ese paquete de compresas que hay..., veinte compresas..., yo que voy de dos en dos... Le quiero decir que no hay... que debían reponer dos veces al mes, una el día uno y otra el día quince... dos lotes...

(2) ...si, porque con un gel así...no tiene para todo el mes (GMM)

LA PRESTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

El grado de satisfacción de los internos/as en relación con el funcionamiento de los servicios de lavandería y entrega de objetos, así como de la forma en la que la Administración entrega estos artículos es el siguiente (ver cuadro 10 y gráfico 6).

GRÁFICO 6. Suficiencia de los artículos que le facilitan los Centros Penitenciarios a los internos. Total de casos 617



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Como ya avanzábamos en el inicio de este capítulo, se confirman la satisfacción moderada de la población reclusa con las facilidades para utilizar la lavandería (6,07 de puntuación media); con el funcionamiento del departamento de entrega de objetos (5,49 puntos); con la entrega de lotes higiénicos (5,18 puntos) y de ropa de cama (5,13). Hay insatisfacción moderada con los plazos de reposición (4,36 puntos de media) de ropa y lotes higiénicos.

La desviación típica es elevada, lo que nos vuelve a indicar de la heterogeneidad en las respuestas (ver cuadros 10.1; 10.2 y gráfico 7).

CUADRO 10. Y en relación con el funcionamiento de los servicios de lavandería y entrega de objetos, así como de la forma con la que la Administración le entrega estos artículos, me gustaría saber su nivel de satisfacción. Por favor, puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DES. TÍP.
Puntuación: facilidades para utilizar la lavandería	586	0	10	6,07	3.253
Puntuación: funcionamiento departamento de entrega de objetos	546	0	10	5,49	3.345
Puntuación: entrega de ropa de cama	573	0	10	5,13	3.570
Puntuación: entrega de lotes higiénicos	585	0	10	5,18	3.353
Puntuación: plazos reposición (ropa, lotes higiénicos...)	568	0	10	4,36	3.319
N válido (según lista)	514				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 10.1. **Y en relación con el funcionamiento de los servicios de lavandería y entrega de objetos, así como de la forma con la que la Administración le entrega estos artículos, me gustaría saber su nivel de satisfacción. Por favor, puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»**

SATISFACCIÓN CON LA ADMON/ PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN				SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C. VÁLIDOS	
Facilidades para utilizar la lavandería	11,3	1,7	3,6	3,8	4,4	21,3	7	7,7	10,6	4,3	24,4	100(586)	
Funcionamiento dpto. entrega objetos	14,5	2,7	4,8	6,6	4	19,4	6	8,2	11,5	3,8	18,3	100(546)	
Entrega de ropa de cama	19,4	3	7,2	4,9	4,2	18,5	3,3	6,5	10,3	4,4	18,5	100(573)	
Entrega de lotes higiénicos	13,8	4,3	8,2	7,2	4,4	19,7	5,1	7,2	8,9	4,4	16,8	100(585)	
Plazos de reposición (ropa, lotes higiénicos...)	20,8	4,9	8,6	8,1	4,8	21,1	4	7	6	2,6	12	100(568)	

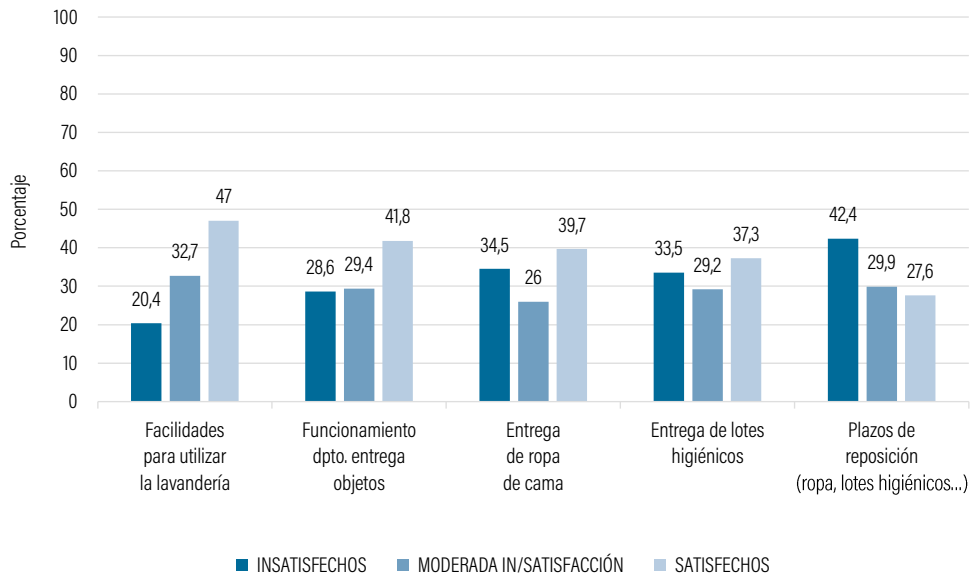
Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 10.2. **Y en relación con el funcionamiento de los servicios de lavandería y entrega de objetos, así como de la forma con la que la Administración le entrega estos artículos, me gustaría saber su nivel de satisfacción. Por favor, puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»**

SATISFACCIÓN CON LA ADMON/PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL
Facilidades para utilizar la lavandería		20,4	32,7	100
Funcionamiento dpto. entrega objetos		28,6	29,4	100
Entrega de ropa de cama		34,5	26,0	100
Entrega de lotes higiénicos		33,5	29,2	100
Plazos de reposición (ropa, lotes higiénicos...)		42,4	29,9	100

Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 7. Satisfacción de los internos/as con las prestaciones de la Administración Penitenciaria (Modos de entrega y plazos de reposición de artículos) en los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

IV.

Comunicaciones con familiares y amigos

Las relaciones familiares y de amistad son importantes en la vida de las personas. También para los reclusos, como veremos en el capítulo de prioridades. Por ello, las comunicaciones de los internos/as con familiares y amigos, son prestaciones penitenciarias que facilitan, entre otros, la estabilidad emocional de la población reclusa. De tal manera que podríamos avanzar que **una relación frecuente de los internos/as con sus familiares favorecería una mejor calidad de vida del recluso en su vida diaria en los centros penitenciarios.**

Con este fin, se redactaron en el cuestionario dos preguntas (P8 y P9). La pregunta n.º 8 estaba relacionada con la frecuencia de las comunicaciones de los internos/as con sus allegados, en sus diversas vías: *telefónica; vis a vis; y por correo postal.* Y la pregunta n.º 9 estaba relacionada con la satisfacción de los internos/as con: *la comunicación escrita (carta); comunicación telefónica (local, cabinas); la comunicación telefónica (duración de llamadas); las comunicaciones orales (adecuación de locutorios y duración de llamadas); las visitas familiares (adecuación de local y duración); y, finalmente, las comunicaciones vis a vis y las visitas de convivencia.*

Los cuadros 12, 13 y 14 nos avanzan las siguientes situaciones:

- 6 de cada 10 internos/as (58,3 %) comunica telefónicamente *con mucha frecuencia* (ver cuadro 12).
- 1 de cada 4 internos/as *nunca comunica vis a vis* (25,3 %) (ver cuadro 13).
- 1 de cada 5 internos/as (24,5 %) utiliza *con mucha frecuencia* el **correo postal.** (ver cuadro 14).

CUADRO 12. Todos sabemos que mantener el contacto con nuestros allegados es muy importante para nosotros. Me podría indicar con qué frecuencia comunica Vd. con sus familiares y/o amigos telefónicamente, vis a vis y por correo postal

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Nunca	50	8,1	8,5	8,5
	A veces	161	26,1	27,4	35,9
	Con mucha frecuencia	360	58,3	61,3	97,3
	Ns/Nc	16	2,6	2,7	100,0
Total		587	95,1	100,0	
Perdidos Sistema		30	4,9		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 13. Todos sabemos que mantener el contacto con nuestros allegados es muy importante para nosotros. Me podría indicar con qué frecuencia comunica Vd. con sus familiares y/o amigos telefónicamente, vis a vis y por correo postal

COMUNICACIÓN VIS A VIS		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Nunca	156	25,3	29,9	29,9
	A veces	168	27,2	32,2	62,1
	Con mucha frecuencia	188	30,5	36,0	98,1
	Ns/Nc	10	1,6	1,9	100,0
Total		522	84,6	100,0	
Perdidos Sistema		95	15,4		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 14. Todos sabemos que mantener el contacto con nuestros allegados es muy importante para nosotros. Me podría indicar con qué frecuencia comunica Vd. con sus familiares y/o amigos telefónicamente, vis a vis y por correo postal

CORREO POSTAL		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Nunca	113	18,3	21,2	21,2
	A veces	250	40,5	46,9	68,1
	Con mucha frecuencia	151	24,5	28,3	96,4
	Ns/Nc	19	3,1	3,6	100,0
Total		533	86,4	100,0	
Perdidos Sistema		84	13,6		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

A la luz de estos resultados se puede avanzar que 8 de cada 10 internos/as comunican telefónicamente con sus allegados; que algo menos, 6 de cada 10 utilizan el correo postal y que 3 de cada 4 tienen comunicación vis a vis. Es decir, los internos/as tienen, en general contacto con sus familiares y personas más allegadas. Y ¿cómo es su nivel de satisfacción con los lugares en los que se desarrollan; con el modo en el que se facilita la prestación; y con los tiempos de duración de las comunicaciones?

La lectura del cuadro 15 nos da la respuesta. Los internos/as están:

- **Moderadamente insatisfechos con:**

- ◇ La duración de las llamadas telefónicas (4,19 puntos de media).
- ◇ La comunicación vis a vis (íntima: duración total) 4,62 puntos de media.

- ◇ Las comunicaciones orales (duración) 4,77 puntos.
- ◇ Las visitas de convivencia (adecuación de local): 4,83 puntos
- ◇ Las comunicaciones orales (adecuación de locutorios):4,89 puntos.
- ◇ La comunicación vis a vis (adecuación del local): 4,97 puntos de media.
- ◇ Las visitas de convivencia (duración total): 4,98 puntos.

... yo digo que aquí un vis a vis íntimo de una hora no lo veo como normal, porque es una cosa que... como que una no se siente bien porque es algo como..., algo que una quiere hacer con su marido..., que es que le dan una fecha para una... que hoy una tiene que estar..., porque hoy tiene su vis a vis... que una como que no está preparada, porque es todo como a la carrera... entonces... como corriendo... que ya en una hora van a tocar el pito...porque una siempre llega y quiere abrazar a su esposo..., hablar con él..., ¿me entiende?... y bueno también una necesita que su marido la acaricie, no llegar así, y que una fuera, como vulgarmente se dice, un animal... que llegue, se monte y se va... no... que haya al menos dos horas de vis a vis para que una pueda, al menos, hablar con su marido... no me da vergüenza decirlo, porque una tiene que tener sus caricias, porque una tampoco es un animal para que el marido llegue de la calle y... que hace un mes que no ve a su mujer y llegó, se cogió, la montó y se fue... no veo que sea a gusto... (GMM)

• **Moderadamente satisfechos con:**

- ◇ Comunicación escrita (carta): 6,44 puntos de media.
- ◇ Comunicación telefónica (local, cabinas): 5,98 puntos de media.
- ◇ Visitas familiares (adecuación de local): 5,20 puntos de media.
- ◇ Visitas familiares (duración).

Nos vemos obligados, nuevamente, a realizar la precisión de un alto valor en la desviación típica, que a la altura del informe podríamos afirmar que es estructural. Ello nos indica nuevamente que existe variabilidad en la opinión y probablemente nos anuncie la existencia de grupos sociales que valoran de forma distinta las prestaciones penitenciarias; y que, no tiene que ver específicamente con su clasificación por nacionalidad o por sexo, aunque tengan su influencia. (ver cuadros 15.1; 15.2 y gráfico n.º 8).

CUADRO 15. A continuación le voy a presentar determinados servicios de los que Vd. dispone en el Centro Penitenciario y que, pensamos, utiliza habitualmente. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con los mismos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DES. TÍP.
Puntuación comunicación escrita (carta)	543	0	10	6,44	3.221
Puntuación comunicación telefónica (local, cabinas)	572	0	10	5,98	3.365
Puntuación comunicación telefónica (duración llamadas)	558	0	10	4,19	3.290
Puntuación comunicaciones orales (adecuación locutorios)	509	0	10	4,89	3.255
Puntuación comunicaciones orales (duración)	501	0	10	4,77	3.344
Puntuación visitas familiares (adecuación de local)	493	0	10	5,20	3.353
Puntuación visitas familiares (duración)	494	0	10	5,12	3.311
Puntuación comunicación vis a vis (íntima: adecuación local)	438	0	10	4,97	3.528
Puntuación comunicación vis a vis (íntima: duración total)	430	0	10	4,62	3.401
Puntuación visitas de convivencia (adecuación de local)	360	0	10	4,83	3.604
Puntuación visitas de convivencia (duración total)	361	0	10	4,98	3.649
N válido (según lista)	324				

Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 15.1. A continuación le voy a presentar determinados servicios de los que Vd. dispone en el Centro Penitenciario y que, pensamos, utiliza habitualmente. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con los mismos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

COMUNICACIONES/ Puntuación %	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN			SATISFECHOS				TOTAL C. VÁLIDOS
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Comunicación escrita (carta)	8,8	2,4	2	6,3	4,4	16,8	5,2	7,9	13,1	5,3	27,8	100(543)
Comunicación telefónica (local, cabinas)	11	3,1	4	5,9	7,2	15,4	5,9	5,8	12,4	4,2	25	100(572)
Comunicación telefónica (duración llamadas)	22,2	5,2	8,2	8,1	5,6	21,7	5	3,2	8,4	0,9	11,5	100(558)
Comunicaciones orales (adecuación locutorios)	16,7	3,7	5,5	8,1	5,7	20,4	8,8	6,1	7,9	4,1	13	100(509)
Comunicaciones orales (duración)	18,2	4,4	6,4	6,8	7,2	20,4	5	6	7,8	4,8	13,2	100(501)
Visitas familiares (adecuación de local)	16,6	2,8	4,3	6,5	6,7	18,7	7,9	7,1	8,7	4,3	16,4	100(493)
Visitas familiares (duración)	16	3,2	6,1	7,1	5,3	18,2	7,7	7,9	9,7	4,7	14,2	100(494)
Comunicación vis a vis (íntima: adecuación local)	21	3,9	4,6	3,9	6,4	17,4	7,3	7,1	7,5	4,1	16,9	100(438)
Comunicación vis a vis (íntima: duración total)	20,5	4,4	7,4	5,6	6,3	19,8	5,8	5,8	6,3	5,3	12,8	100(430)
Visitas de convivencia (adecuación de local)	24,4	3,1	3,3	5	5	17,5	6,4	6,7	8,6	3,1	16,9	100(360)
Visitas de convivencia (duración total)	23	2,8	5,5	3,3	5,8	16,6	6,1	6,1	7,5	4,4	18,8	100(361)

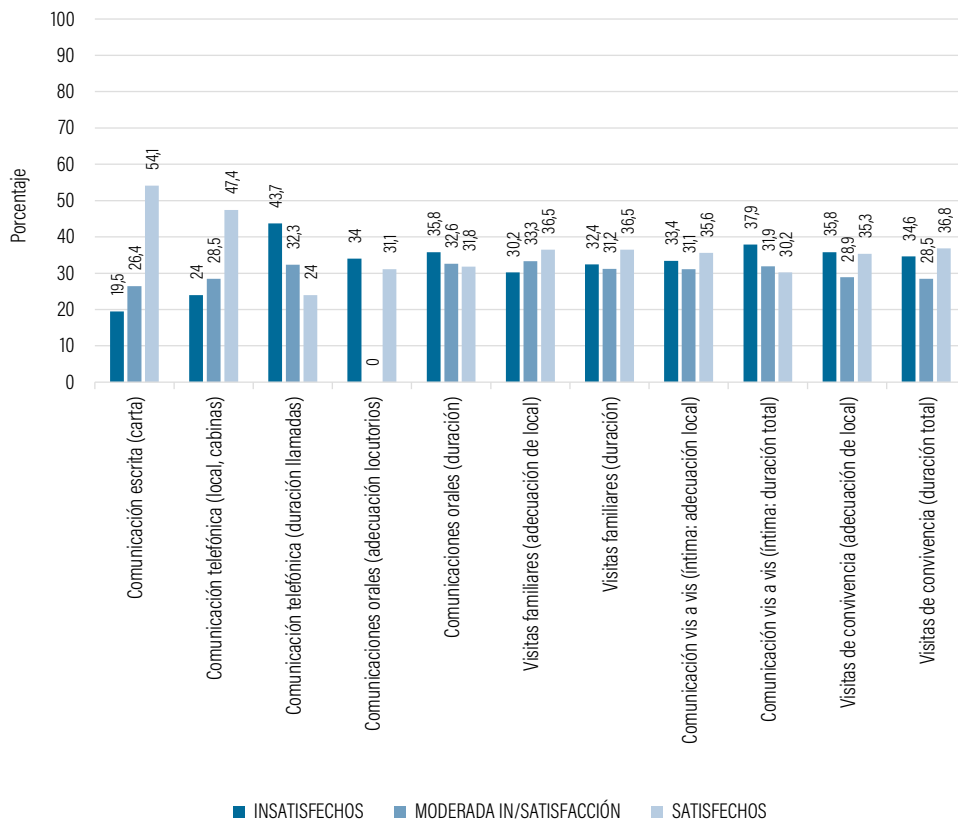
Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 15.2. **A continuación le voy a presentar determinados servicios de los que Vd. dispone en el Centro Penitenciario y que, pensamos, utiliza habitualmente. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con los mismos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»**

COMUNICACIONES/ PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL
Comunicación escrita (carta)	19,5	26,4	54,1	100
Comunicación telefónica (local, cabinas)	24	28,5	47,4	100
Comunicación telefónica (duración llamadas)	43,7	32,3	24,0	100
Comunicaciones orales (adecuación locutorios)	34,0	34,9	31,1	100
Comunicaciones orales (duración)	35,8	32,6	31,8	100
Visitas familiares (adecuación de local)	30,2	33,3	36,5	100
Visitas familiares (duración)	32,4	31,2	36,5	100
Comunicación vis a vis (íntima: adecuación local)	33,4	31,1	35,6	100
Comunicación vis a vis (íntima: duración total)	37,9	31,9	30,2	100
Visitas de convivencia (adecuación de local)	35,8	28,9	35,3	100
Visitas de convivencia (duración total)	34,6	28,5	36,8	100

Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 8. Satisfacción de la población reclusa con las comunicaciones y visitas familiares en los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

En resumen: nuevamente se cumple la teoría de los tres tercios, excepto, como ya se observó en los «grupos de discusión», una clara insatisfacción con la duración de las llamadas telefónicas.

V.

Oferta educativa, sociocultural y deportiva

La oferta *educativa, sociocultural y deportiva* existente en los centros penitenciarios entendemos que tiene una gran relevancia institucional porque contribuye, entre otros, a mitigar los efectos negativos de la rutina en prisión.

Para tratar de percibir el grado de satisfacción de los internos/as con la actual oferta educativa (limitado su estudio al ámbito de la lectura) existente en el conjunto de los centros penitenciarios se redactaron tres preguntas en el cuestionario (las número 18, 19 y 20), cuyos resultados se muestran en los cuadros 16, 17 y 18.

LA LECTURA EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS

Es recurrente el debate acerca de la lectura en España. Es una opinión generalizada en los sectores sociales relacionados con el libro, que en nuestro país se lee poco. Por ello, hay una fuerte implicación de los sectores institucionales y sociales con el fin de establecer acciones que tengan el objetivo de elevar el nivel de lectura. A su vez, de todos es conocido, que el nivel de lectura es un indicador explicativo más del rendimiento escolar.

¿Qué ocurre en los centros penitenciarios? ¿Se lee poco o se lee más que en la calle?

Existe una opinión muy extendida entre la población reclusa, 1 de cada 2 internos/as (46,8%), de que en el Centro se lee más que en la calle. Con esta afirmación se verifica la hipótesis que el Equipo Investigador tenía en sus primeras fases del trabajo, y que se empezaba a dejar ver en los «grupos de discusión»: **la corriente de lectura existente en los centros penitenciarios españoles implica un grado de satisfacción importante con la existencia y funcionamiento de las Bibliotecas de los centros penitenciarios. Y quien no lee, no lo hace por falta de medios, sino por falta de interés (21,8%).**

CUADRO 16. Como Vd. sabe, en el Centro Penitenciario existe una BIBLIOTECA. A continuación le presento en relación con la lectura una serie de afirmaciones. ¿Con cuál se siente más identificado?

EN RELACIÓN CON LA LECTURA: ¿CON CUÁL SE SIENTE MÁS IDENTIFICADO?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	No se lee por falta de interés	129	20,9	21,8	21,8
	No se lee porque no sirve para nada	7	1,1	1,2	23,0
	No se lee porque uno tarda demasiado en conseguir un libro	56	9,1	9,5	32,5
	En el Centro se lee más que en la calle	289	46,8	48,9	81,4
	Ns/Nc	110	17,8	18,6	100,0
Total		591	95,8	100,0	
Perdidos Sistema		26	4,2		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Ahora bien, ¿Se lee mucho en los centros penitenciarios? Aunque no poseemos una serie histórica del número de libros que los internos/as leen al mes, **sí se puede afirmar que, según su opinión, prácticamente 1 de cada 2 internos/as lee al menos un libro al mes (50,1 % en porcentaje acumulado).**

CUADRO 17. Por cierto, ¿podría decirme de forma aproximada cuántos libros lee Vd. al mes?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Más de cinco al mes	33	5,3	5,5	5,5
	De dos a cinco al mes	133	21,6	22,2	27,7
	Uno al mes	134	21,7	22,4	50,1
	Alguno al año	124	20,1	20,7	70,8
	Ninguno	136	22,0	22,7	93,5
	Ns/Nc	39	6,3	6,5	100,0
Total		599	97,1	100,0	
Perdidos Sistema		18	2,9		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, RECREATIVAS Y CULTURALES

La pregunta número 18 del cuestionario tenía por objetivo saber si siete actividades que se realizan en los centros penitenciarios (*deportivas; culturales; de entretenimiento; talleres ocupacionales; cine; salidas al polideportivo; aeróbic, mantenimiento físico*) son consideradas por los internos/as **suficientes o insuficientes**. Los resultados se mencionan a continuación (cuadro 18 y gráfico n.º 8).

Lo primero que habría que destacar es la existencia de una mayoría de internos/as que considera que las actividades estudiadas son insuficientes. Ordenadas éstas de mayor a menor insuficiencia, nos encontramos con: *cine (6 de cada 10), entretenimiento (6 de cada 10), culturales (6 de cada 10), aeróbic (1 de cada 2), talleres ocupacionales (1 de cada 2) y salidas al polideportivo (1 de cada 2)*.

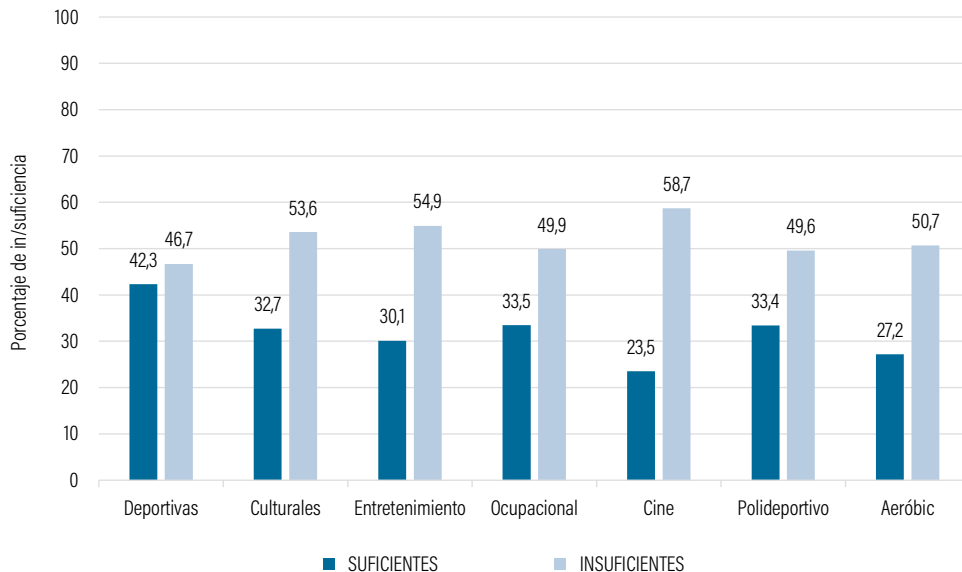
Así, pues, **4 de cada 10 internos/as** consideran **suficientes** las *actividades deportivas (42,3%)*; **1 de cada 3** considera **suficientes** las *actividades culturales (32,7%)*; las *actividades de entretenimiento (30,1%)*; los *talleres ocupacionales (33,5%)* y las *salidas al polideportivo (33,4%)*. Por último, **1 de cada 4** considera **suficientes** las *actividades de cine (23,5%)*; y las *actividades de aeróbic y mantenimiento físico*.

CUADRO 18. Como Vd. bien sabe, en el Centro Penitenciario se puede participar en ACTIVIDADES DEPORTIVAS, RECREATIVAS Y CULTURALES. Estas actividades, entre otros objetivos, combaten la rutina en prisión. En la actualidad, y en relación con las que le presento a continuación, su número le parece suficiente o insuficiente

SUFICIENCIA	DEPORTIVAS	CULTURALES	ENTRETENIMIENTO	TALLER OCUPACIONAL	CINE	SALIDAS POLIDEPORT	AERÓBIC
Suficientes	42,3	32,7	30,1	33,5	23,5	33,4	27,2
Insuficientes	46,7	53,6	54,9	49,9	58,7	49,6	50,7
Ns/Nc	5,5	6,5	6,5	7,8	9,1	7,9	11,8
Total	94,5	92,9	91,6	91,2	91,2	90,9	89,8
Perdidos Sistema	5,5	7,1	8,4	8,8	8,8	9,1	10,2
Total	100(617)	100(617)	100(617)	100(617)	100(617)	100(617)	100(617)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia

GRÁFICO 9. Suficiencia o no del número de actividades deportivas, recreativas y culturales existentes en los Centros Penitenciarios (porcentaje sobre el total de casos: 617)



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

En conclusión, las actividades tanto deportivas, culturales y de entretenimiento tienen un componente importante de voluntariedad por parte de quien las realiza. Teniendo, pues, presente este hecho, que no es menor, se puede afirmar que en los centros penitenciarios el nivel de lectura es bastante aceptable, e igualmente la consideración de la biblioteca de los centros. E igualmente, un tercio de los internos/as considera suficiente el conjunto de actividades que se realizan, si bien es mayoritaria la consideración de insuficiencia de las actividades de cine, las salidas al polideportivo y las actividades de mantenimiento físico (puesto de manifiesto en el grupo de mujeres).

VI.

Asistencia sanitaria, tratamental e institucional

Es por todos conocida la importancia de las prestaciones sanitarias, tratamental e institucional a la población reclusa. Esta importancia a su vez obliga a valorar el nivel de satisfacción de los internos/as con las mismas, pues se puede correr el riesgo de prejuzgar como generales, opiniones particulares. Ello no permitiría visualizar la heterogeneidad de la opinión de los internos/as en relación con la asistencia sanitaria, tratamental e institucional que les presta Instituciones Penitenciarias.

Por este motivo, en el cuestionario se han introducido cuatro preguntas, que a su vez se desarrollan a través de una batería de ítems, que nos permiten medir, entendemos que con cierta precisión en esta primera encuesta, el grado de satisfacción de los internos/as con dichas prestaciones.

ASISTENCIA SANITARIA

En relación con la asistencia sanitaria a los reclusos, se trataba de medir la satisfacción de éstos con los siguientes once ítems: *(trato recibido del personal sanitario; facilidad para conseguir cita; horario de atención; confianza y seguridad que transmite el Servicio Médico; atención médica y de enfermería en la celda; información recibida sobre su problema de salud; calidad de la atención sanitaria en general; equipamiento y medios técnicos existentes; agilidad para acceder a los especialistas; tiempo de espera hasta entrar en consulta y tiempo dedicado por el médico a cada enfermo).*

A la luz de los resultados, ver cuadro 19, **se podría afirmar que los internos/as están moderadamente satisfechos con:** *el trato recibido (5,66 puntos de media), la facilidad para conseguir una cita (5,45 puntos de media); el horario de atención (5,25); la confianza y seguridad que transmite el servicio médico (5,11) y la calidad de la atención sanitaria (5,08).*

Y estarían **moderadamente insatisfechos con:** *la agilidad para acceder a los especialistas (3,61); la atención médica y de enfermería en la celda (3,68); el tiempo de espera para entrar en consulta (4,46); el tiempo médico dedicado al interno (4,55); así como con el equipamiento y medios técnicos existentes (4,87)*

Como ya es habitual en este estudio, la desviación típica en relación con la puntuación media en cada uno de los ítems es lo suficientemente grande como para tratar con sumo cuidado esa puntuación media.

De este modo, la satisfacción e insatisfacción de los internos/as con la asistencia sanitaria se observa más claramente y de modo complementario al cuadro 19, en los cuadros 19.1; 19.2 y en el gráfico n.º 10.

CUADRO 19. Por su experiencia personal o por la idea que tenga quisiera que valorase los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria en el Centro Penitenciario. Puntúelas de 0 a 10 sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Puntuación: asistencia sanitaria: trato recibido	591	0	10	5,66	3.453
Puntuación: asistencia sanitaria: facilidad conseguir una cita	582	0	10	5,45	3.548
Puntuación: asistencia sanitaria: horario de atención	579	0	10	5,25	3.431
Puntuación: asistencia sanitaria: confianza y seguridad	584	0	10	5,11	3.593
Puntuación: asistencia sanitaria: atención médica y enfermería en celda	518	0	10	3,68	3.761
Puntuación: asistencia sanitaria: información recibida	552	0	10	4,96	3.709
Puntuación: asistencia sanitaria: calidad atención	573	0	10	5,08	3.433
Puntuación: asistenciasanitaria: equipamiento y medios técnicos	538	0	10	4,87	3.273
Puntuación: asistencia sanitaria: agilidad acceso especialistas	556	0	10	3,61	3.319
Puntuación: asistencia sanitaria: tiempo espera	566	0	10	4,46	3.387
Puntuación: asistencia sanitaria: tiempo medico dedicado al interno	574	0	10	4,55	3.568
N válido (según lista)	451				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 19.1. Por su experiencia personal o por la idea que tenga quisiera que valorase los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria en el Centro Penitenciario. Puntúelas de 0 a 10 sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Porcentajes

ASISTENCIA SANITARIA/PUNTUACIÓN %	INSATISFECHOS				MODERADA IN/SATISFACCIÓN			SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C. VÁLIDOS
Trato recibido del personal sanitario	16,2	2,9	2,5	4,7	4,1	17,1	8,3	7,8	11,2	3,9	21	100(591)
Facilidades para conseguir cita	17,7	3,1	4	5,7	5,2	14,6	6,9	8,1	9,5	4,3	21	100(582)
Horario de atención	16,8	4,1	4,7	6	4,5	17,6	6,9	7,3	10,7	4,7	17	100(579)
Confianza y seguridad que transmite el servicio médico	21,1	3,3	4,1	5,7	4,6	15,8	6,3	7	9,6	4,3	18	100(584)
Atención médica y de enfermería en la celda	39	4,8	5	5,8	2,5	11,2	4,8	4,4	5,8	2,9	14	100(518)
Información recibida sobre su problema de salud	24,3	3,3	5,3	3,4	3,6	15,9	5,4	6,7	8,9	4,7	19	100(552)
Calidad de la atención sanitaria en general	19,2	2,3	5,6	5,9	4,4	18,8	6,8	7,9	9,1	4,4	16	100(573)
Equipamiento y medios técnicos existentes	17,8	3,3	5,4	6,9	7,4	18	9,3	6,9	8,7	3,5	13	100(538)
Agilidad para acceder a los especialistas	32,4	4,3	7,6	6,5	5,9	17,1	6,3	3,6	6,1	1,8	8,5	100(556)
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	22,8	3,5	6,9	7,2	6	18	6,9	4,6	8,8	3,7	12	100(566)
Tiempo dedicado por el médico a cada enfermo	22,5	5,2	8,5	6,6	4	16,4	3,5	6,1	8,2	4,2	15	100(574)

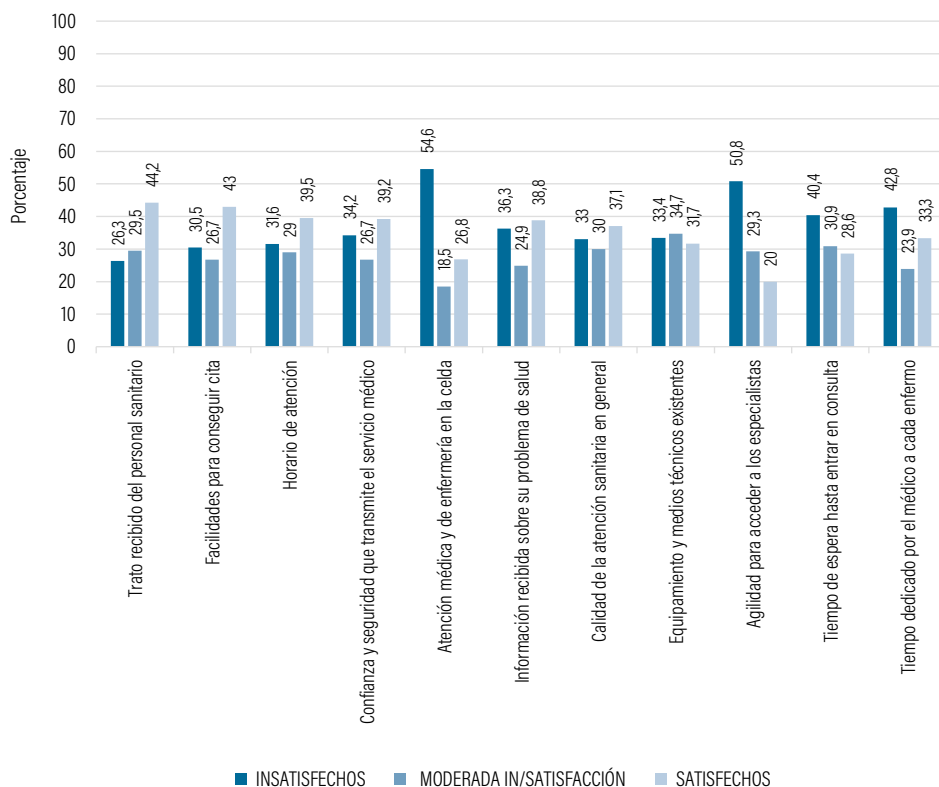
Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 19.2. Por su experiencia personal o por la idea que tenga quisiera que valorase los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria en el Centro Penitenciario. Puntúelas de 0 a 10 sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho». Porcentajes

ASISTENCIA SANITARIA / PUNTUACIÓN (%)	INSATISFECHOS (0-3)	MODERADA IN/SATISFACCIÓN (4-6)	SATISFECHOS (7-10)	TOTAL
Trato recibido del personal sanitario	26,3	29,5	44,2	100
Facilidades para conseguir cita	30,5	26,7	43,0	100
Horario de atención	31,6	29,0	39,5	100
Confianza y seguridad que transmite el servicio médico	34,2	26,7	39,2	100
Atención médica y de enfermería en la celda	54,6	18,5	26,8	100
Información recibida sobre su problema de salud	36,3	24,9	38,8	100
Calidad de la atención sanitaria en general	33	30,0	37,1	100
Equipamiento y medios técnicos existentes	33,4	34,7	31,7	100
Agilidad para acceder a los especialistas	50,8	29,3	20,0	100
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	40,4	30,9	28,6	100
Tiempo dedicado por el médico a cada enfermo	42,8	23,9	33,3	100

Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 10. Satisfacción de la población reclusa con la asistencia sanitaria en los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

En conclusión, los cuadros 19.1; 19.2 y en el gráfico n.º 10, se **observa nuevamente, en líneas generales, la teoría de los tres tercios**, exceptuando claramente la insatisfacción en los casos de *atención médica* y *de enfermería en celda*; y *agilidad para acceder a los especialistas*.

EL EQUIPO DE TRATAMIENTO

En relación con los Equipos de Tratamiento Penitenciario, hemos de indicar que es tradición dentro de Instituciones Penitenciarias la crítica hacia los mismos. Una crítica que con frecuencia es dura por parte de los profesionales penitenciarios como por parte de los reclusos. Pero, ¿por todos los reclusos?

Si la opinión de algunos internos/as la generalizamos, corremos el riesgo de convertir esa opinión en un acto desmesurado de descalificación de un colectivo profesional, que, al menos, merece el mismo respeto que cualquier otra profesión. Es decir, si se pre-juzga a unos profesionales, se corre el riesgo de dañar su estima profesional. Daño que puede revertir en contra de la propia institución.

A lo largo del estudio, se está observando que no se puede reducir la opinión de los reclusos a una sola voz «Es que los reclusos opinan que...». Hay heterogeneidad en las respuestas. Y la importancia de ésta es lo que, entendemos, hay que buscar, analizar y generalizar en su caso.

La opinión que tienen los internos/as respecto de los Equipos de Tratamiento Penitenciario en función de su propia experiencia es la siguiente: sería *insatisfactoria* para 1 de cada 3 internos/as (*insatisfactoria* + *muy insatisfactoria*: 30,6 %); sería *normal* para 4 de cada 10 (38,4 %); y sería *satisfactoria* para 1 de cada 4 internos/as (*satisfactoria* + *muy satisfactoria*: 24,6 %).

CUADRO 20. A lo largo de su estancia en prisión, los internos/as tienen relación con los Equipos de Tratamiento Penitenciario. En general, y según su experiencia, ¿podría calificar su relación como?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Muy satisfactoria	66	10,7	10,9	10,9
	Satisfactoria	86	13,9	14,2	25,1
	Normal	237	38,4	39,2	64,3
	Insatisfactoria	110	17,8	18,2	82,5
	Muy insatisfactoria	79	12,8	13,1	95,5
	ns/Nc	27	4,4	4,5	100,0
Total		605	98,1	100,0	
Perdidos Sistema		12	1,9		
Total		617	100,0		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

TRATO INSTITUCIONAL

Igualmente se dio un paso más en el cuestionario, algunos dirían que valiente al preguntarle a los internos/as acerca del proceder de la Administración Penitenciaria (trato recibido) con la población reclusa desde una doble perspectiva: 1ª). El posicionamiento que tenía cada interno entrevistado respecto de la percepción que tenían los reclusos respecto del trato que le daba Instituciones Penitenciarias; y 2ª) Su propia experiencia personal respecto del trato que recibía de Instituciones Penitenciarias.

Para ello, se les solicitó a los internos/as que respondieran a tres de los siguientes doce ítems: trato de Instituciones Penitenciarias....*desconsiderado*; *respetuoso*; *represivo*; *indiferente*; *reglamentario*; *como un trabajo más*; *frío*; *interesado en la problemática del interno*; *poco ágiles en solucionar los problemas*; *lentos en la tramitación de expedientes*; *grato* y *normal*. (ver preguntas n.º 25 y n.º 26 del cuestionario y gráficos n.º 11 y n.º 12).

Las respuestas de los internos/as son las siguientes:

Los internos/as entrevistados opinan que el conjunto de la población reclusa, en relación al trato que reciben de Instituciones Penitenciarias, tendrían el siguiente posicionamiento (orden descendente):

- *Respetuoso (32,3 %)*
- *Reglamentario (30,8 %)*
- *Lentos en la tramitación de expedientes (28, 5%)*

- *Normal (28,2 %)*
- *Poco ágiles en solucionar problemas (26,7 %)*
- *Frío (25,4 %)*

- *Indiferente (23,7 %)*
- *Como un trabajo más (22,5 %)*
- *Desconsiderado (21 %)*

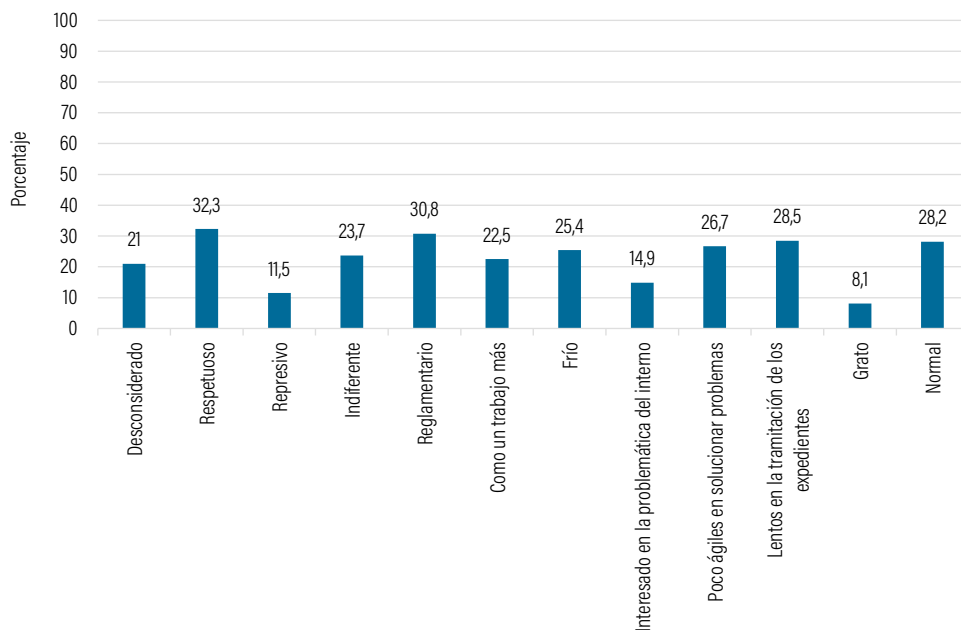
- *Interesado en la problemática del interno (14,9 %)*
- *Represivo (11,5 %)*
- *Grato (8,1%)*

CUADRO 21. Por regla general, ¿cómo cree usted que la población reclusa percibe el trato recibido por la Institución Penitenciaria? Mi percepción de cómo perciben los demás internos/as el trato de instituciones penitenciarias

TRATO PERCIBIDO POR LA INSTITUCIÓN PENITENCIARIA	CASOS (PORCENTAJES)	PERDIDOS	TOTAL
Desconsiderado	21	79	100(617)
Respetuoso	32,3	67,7	100(617)
Represivo	11,5	88,5	100(617)
Indiferente	23,7	76,3	100(617)
Reglamentario	30,8	69,2	100(617)
Como un trabajo más	22,5	77,5	100(617)
Frío	25,4	74,6	100(617)
Interesado en la problemática del interno	14,9	85,1	100(617)
Poco ágiles en solucionar problemas	26,7	73,3	100(617)
Lentos en la tramitación de los expedientes	28,5	71,5	100(617)
Grato	8,1	91,9	100(617)
Normal	28,2	71,8	100(617)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 11. **Percepción de los internos/as con el trato recibido por el conjunto de la población reclusa de Instituciones Penitenciarias**



Nota: respuesta múltiple, máximo tres respuestas por entrevista.

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

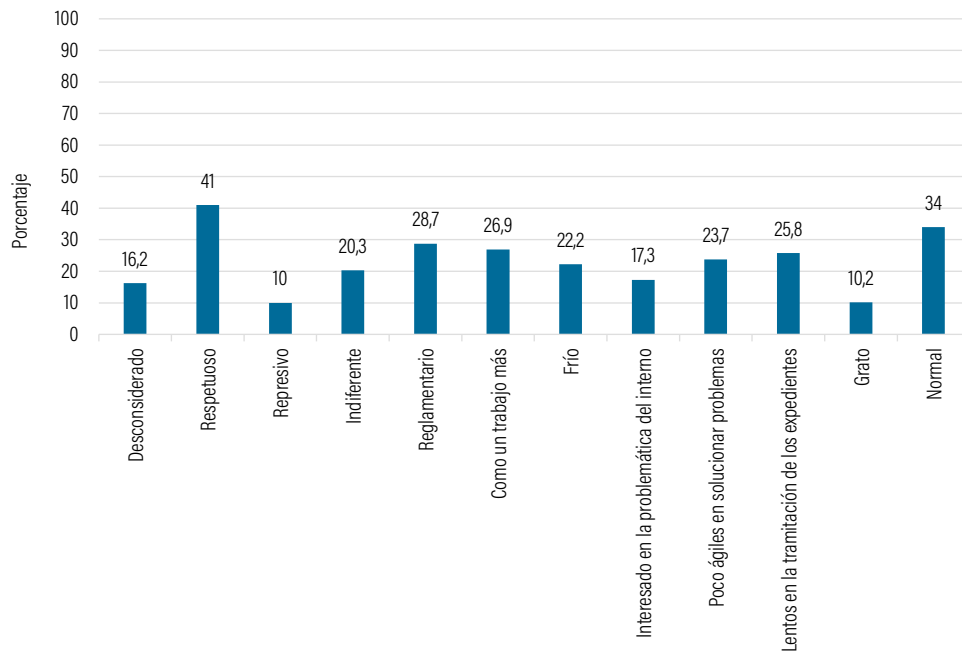
Y su posicionamiento en función de su propia experiencia (orden descendente):

- *Respetuoso (41,0 %)*
- *Normal (34 %)*
- *Reglamentario (28,7 %)*
- *Como un trabajo más (26,9 %)*
- *Lentos en la tramitación de expedientes (25,8 %)*
- *Poco ágiles en solucionar problemas (23,7 %)*
- *Frío (22,2 %)*
- *Indiferente (20,3 %)*
- *Interesado en la problemática del interno (17,3 %)*
- *Desconsiderado (16,2 %)*
- *Grato (10,2 %)*
- *Represivo; (10 %)*

CUADRO 22. ¿Y para usted? Mi percepción del trato recibido por mí de instituciones penitenciarias. Máximo tres respuestas (porcentajes)

	CASOS	PERDIDOS	TOTAL
Desconsiderado	16,2	83,8	100(621)
Respetuoso	41,0	59,0	100(621)
Represivo	10,0	90,0	100(621)
Indiferente	20,3	79,7	100(621)
Reglamentario	28,7	71,3	100(621)
Como un trabajo más	26,9	73,1	100(621)
Frío	22,2	77,8	100(621)
Interesado en la problemática del interno	17,3	82,7	100(621)
Poco ágiles en solucionar problemas	23,7	76,3	100(621)
Lentos en la tramitación de los expedientes	25,8	74,2	100(621)
Grato	10,2	89,8	100(621)
Normal	34,0	66,0	100(621)

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 12. Percepción del trato recibido por cada uno de los internos/as de Institución Penitenciaria (Mi trato)

Nota: respuesta múltiple, máximo tres respuestas por entrevista.

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP.

En conclusión, una vez ordenadas las respuestas por los porcentajes obtenidos, se puede afirmar que los internos/as entrevistados consideran que el colectivo de reclusos percibe el trato que le dispensa Instituciones Penitenciarias como *respetuoso, reglamentario y lentos en la tramitación de expedientes, principalmente*. Ellos mismos lo perciben como *respetuoso, normal y reglamentario*.

En las posiciones últimas y con carácter minoritario, la percepción para el colectivo sería de: *interesados en la problemática del interno, represivo y grato*. Y para los propios internos/as entrevistados: *desconsiderado, grato y represivo*.

VII. Trabajo

En los «grupos de discusión» se observó la importancia que la población reclusa le daba al **trabajo con el fin de mejorar su calidad de vida en prisión**. Consideraban que éste era escaso, dudaban de los procedimientos de selección, así como tenían muy claro el hecho de que triunfaría **«sin lugar a dudas»** una red de tiendas que comercializara los productos realizados por los internos. La máxima expresión de este hecho lo ejemplificaría la tienda «Asombra», abierta recientemente en Madrid.

Con el fin de medir la satisfacción de los internos/as con el trabajo productivo que se realiza en el conjunto de los centros penitenciarios españoles, puesto que no todos los entrevistados ocupan puestos de trabajo en los talleres, se les pidió que dieran su opinión en relación a su percepción de la satisfacción de los internos/as que sí desempeñaban puestos de trabajo.

La medición de la satisfacción con el trabajo se focalizó en los siguientes ítems: *el salario que cobran; el trabajo que realizan; el horario (de trabajo); el trato recibido; la satisfacción general con el trabajo que hacen* y por último, *la importancia del trabajo en la calidad de vida del interno en prisión*. (pregunta 22 del cuestionario).

De la lectura de los resultados (ver cuadro 23) se puede concluir que **el trabajo productivo es muy importante para la población reclusa**. Esta afirmación está refrendada por la puntuación media al ítem *la importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión* (7,33 puntos).

En el conjunto de la población reclusa se percibe que los internos/as que trabajan se encuentran **satisfechos moderadamente** con: *la satisfacción general con el trabajo que hacen* (6,04 puntos); *el trabajo que realizan* (5,92 puntos); *el horario de trabajo* (5,88 puntos) y con *el trato recibido* (5,80 puntos). A su vez, **piensan quienes trabajan están insatisfechos con su salario** (*el salario que cobran los internos*, una puntuación media de 3,71 puntos).

Nuevamente se vuelve a observar una desviación típica en cada uno de los ítems lo suficientemente grande como para afirmar que existe dispersión en las respuestas. (ver cuadros 23.1 y 23.2 y gráfico n.º 13).

CUADRO 23. En cualquier empresa, en general, hay una opinión en relación con la satisfacción de los trabajadores con su puesto de trabajo. En los centros penitenciarios, puede ocurrir lo mismo. Si usted tuviera que puntuar LA SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS QUE DESEMPEÑAN PUESTOS DE TRABAJO EN LOS TALLERES PRODUCTIVOS CON SU SALARIO, SU TRABAJO, SU HORARIO..., ÉSTA SERÍA DE... (Puntúe por favor de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que el interno estaría «totalmente insatisfecho» y el 10 el interno estaría «totalmente satisfecho»)

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Puntuación: salario que cobran los internos	518	0	10	3,71	3.191
Puntuación: el trabajo que realizan	513	0	10	5,92	3.130
Puntuación: el horario	510	0	10	5,88	3.198
Puntuación: el trato recibido	497	0	10	5,80	3.333
Puntuación: satisfacción general con el trabajo que hacen	480	0	10	6,04	3.127
Puntuación: importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión	478	0	10	7,33	3.167
N válido (según lista)	428				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 23.1. En cualquier empresa, en general, hay una opinión en relación con la satisfacción de los trabajadores con su puesto de trabajo. En los centros penitenciarios, puede ocurrir lo mismo. Si usted tuviera que puntuar LA SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS QUE DESEMPEÑAN PUESTOS DE TRABAJO EN LOS TALLERES PRODUCTIVOS CON SU SALARIO, SU TRABAJO, SU HORARIO..., ÉSTA SERÍA DE... (Puntúe por favor de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que el interno estaría «totalmente insatisfecho» y el 10 el interno estaría «totalmente satisfecho»)

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO / PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS				MODERADA IN/ SATISFACCIÓN				SATISFECHOS				TOTAL
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C. VÁLIDOS	
Salario que cobran los internos	29,5	3,9	6,4	8	8,5	17,0	5,4	6,8	5,8	1,9	6,8	100(518)	
El trabajo que realizan	9,6	2,3	4,3	4	6,0	22,0	8,2	7,6	10,7	3,9	21	100(513)	
El horario	12,2	0,8	4,3	4	3,9	22,5	7,8	6,9	12,7	4,5	20,0	100(510)	
El trato recibido	13,9	2,0	3,6	4	4,0	19,9	7,6	7,6	10,5	6,2	20	100(497)	
Satisfacción general con el trabajo que hacen	9,8	2,1	3,5	4	4,4	23,3	6,7	7,3	12,3	6,3	20	100(480)	
Importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión	7,5	1,0	2,3	2	3,6	13,6	4,0	4,8	1,3	8,8	42	100(478)	

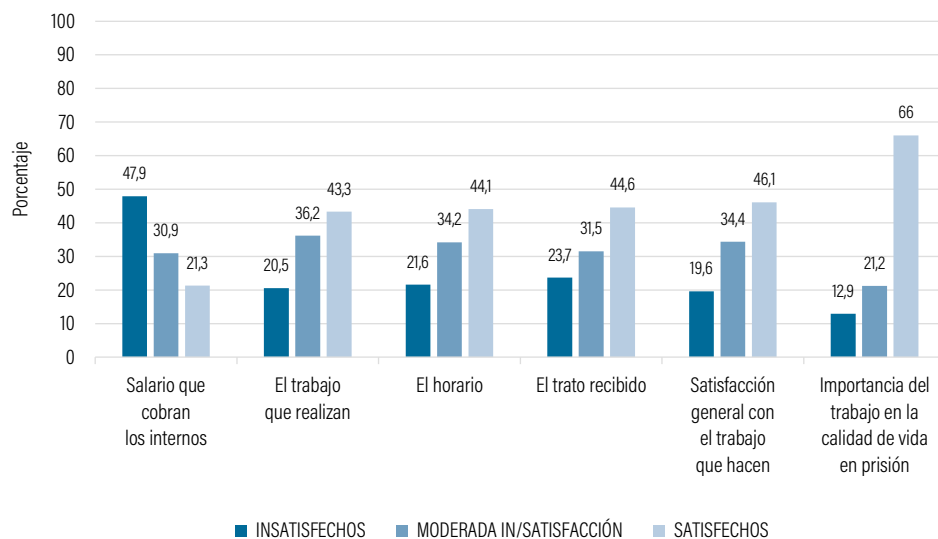
Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 23.2. En cualquier empresa, en general, hay una opinión en relación con la satisfacción de los trabajadores con su puesto de trabajo. En los centros penitenciarios, puede ocurrir lo mismo. Si usted tuviera que puntuar LA SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS QUE DESEMPEÑAN PUESTOS DE TRABAJO EN LOS TALLERES PRODUCTIVOS CON SU SALARIO, SU TRABAJO, SU HORARIO..., ÉSTA SERÍA DE... (Puntúe por favor de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que el interno estaría «totalmente insatisfecho» y el 10 el interno estaría «totalmente satisfecho»)

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO/PUNTUACIONES (%)	INSATISFECHOS (0-3)	MODERADA IN/SATISFACCIÓN (4-6)	SATISFECHOS (7-10)	TOTAL
Salario que cobran los internos	47,9	30,9	21,3	100
El trabajo que realizan	20,5	36,2	43,3	100
El horario	21,6	34,2	44,1	100
El trato recibido	23,7	31,5	44,6	100
Satisfacción general con el trabajo que hacen	19,6	34,4	46,1	100
Importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión	12,9	21,2	66,0	100

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 13. Opinión del conjunto de la población reclusa sobre la satisfacción de los internos/as que desempeñan puestos de trabajo en los talleres de los Centros Penitenciarios



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

En conclusión, es opinión generalizada por el conjunto de la población reclusa que aquellos que trabajan consideran que el trabajo es importante para mejorar su calidad de vida en prisión. Así mismo, es bastante aceptable la satisfacción de estos con trabajo que realizan, del trato reciben y de su horario. No así con el salario que cobran.

VIII.

La institución penitenciaria en la estructura institucional de justicia y cooperación en España

En la pregunta n.º 27 del cuestionario se quería saber la percepción que tenían los reclusos de Instituciones Penitenciarias en relación con otras Instituciones y Entidades Sociales con las que se relacionan a lo largo de su vida en prisión.

Así, se les solicitaba a los internos/as que puntuasen de 0 a 10 su grado de satisfacción, con las siguientes Instituciones y Entidades sociales: *la Administración de Justicia; las Instituciones Religiosas que visitan a los internos; las ONG en general; los compañeros en prisión y las Empresas que le dan trabajo a los internos.*

Podemos concluir, a la vista de los resultados del cuadro 24 que se da una **moderada satisfacción tendente a aceptable** con *las Instituciones religiosas que visitan a los internos/as* (6,10 de puntuación media). **Satisfacción moderada** con *sus compañeros en prisión* (5,90 puntos de media); *las ONG en general* (5,50 puntos) y con *las empresas que les dan trabajo a los internos/as* (5,19).

Existe una **moderada insatisfacción** con *Instituciones Penitenciarias* (4,60 puntos de media) e **insatisfacción** con *la Administración de Justicia* (3,07 puntos).

CUADRO 24. **Si usted tuviera que puntuar su nivel de satisfacción con una serie de Instituciones y entidades sociales con las que se ha relacionado a lo largo de su vida EN PRISIÓN esta sería (Puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa «muy insatisfecho» y el 10 «muy satisfecho»)**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Puntuación nivel satisfacción: administración de Justicia	564	0	10	3,07	3.069
Puntuación nivel satisfacción: instituciones Religiosas	538	0	10	6,10	3.495
Puntuación nivel satisfacción: ONG en general	510	0	10	5,50	3.530
Puntuación nivel satisfacción: sus compañeros en prisión	559	0	10	5,90	2.894
Puntuación nivel satisfacción: instituciones Penitenciarias	548	0	10	4,60	3.207
Puntuación nivel satisfacción: las empresas que le dan trabajo a los internos	511	0	10	5,19	3.618
N válido (según lista)	442				

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

Nuevamente, se vuelve a observar una desviación típica lo suficientemente grande como para afirmar que existe variabilidad en las respuestas (ver los cuadros 24.1; 24.2 y gráfico 14).

CUADRO 24.1. Si usted tuviera que puntuar su nivel de satisfacción con una serie de Instituciones y entidades sociales con las que se ha relacionado a lo largo de su vida EN PRISIÓN esta sería (Puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa «muy insatisfecho» y el 10 «muy satisfecho»)

	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA	DESV. TÍP.
Puntuación nivel satisfacción: administración de Justicia	564	0	10	3,07	3.069
Puntuación nivel satisfacción: instituciones Religiosas	538	0	10	6,10	3.495
Puntuación nivel satisfacción: ONG en general	510	0	10	5,50	3.530
Puntuación nivel satisfacción: sus compañeros en prisión	559	0	10	5,90	2.894
Puntuación nivel satisfacción: instituciones Penitenciarias	548	0	10	4,60	3.207
Puntuación nivel satisfacción: las empresas que le dan trabajo a los internos	511	0	10	5,19	3.618
N válido (según lista)	442				

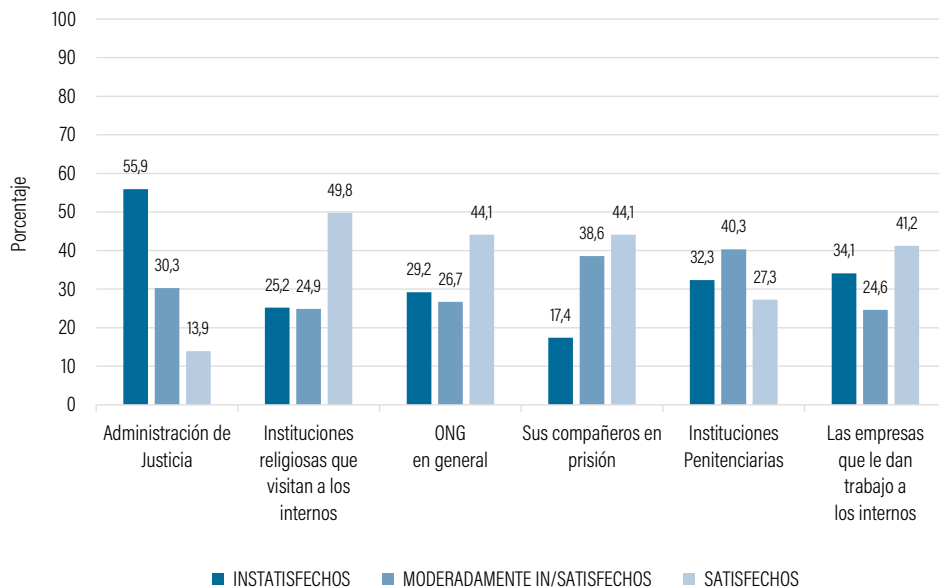
Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

CUADRO 24.2. Si usted tuviera que puntuar su nivel de satisfacción con una serie de Instituciones y entidades sociales con las que se ha relacionado a lo largo de su vida EN PRISIÓN esta sería (Puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa «muy insatisfecho» y el 10 «muy satisfecho»)

SATISFACCIÓN CON / PUNTUACIONES (%)	INSTATISFECHOS (0-3)	MODERADAMENTE IN/SATISFECHOS (4-6)	SATISFECHOS (7-10)	TOTAL
Administración de Justicia	55,9	30,3	13,9	100
Instituciones religiosas que visitan a los internos	25,2	24,9	49,8	100
ONG's en general	29,2	26,7	44,1	100
Sus compañeros en prisión	17,4	38,6	44,1	100
Instituciones Penitenciarias	32,3	40,3	27,3	100
Las empresas que le dan trabajo a los internos	34,1	24,6	41,2	100

Estudio: noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRÁFICO 14. Satisfacción de la población reclusa con las Instituciones y Entidades Sociales con las que se ha relacionado a lo largo de su vida en prisión



Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

En conclusión, Instituciones Penitenciarias no estaría muy lejos de la teoría de los tres tercios: un tercio estaría insatisfecho; algo más de un tercio estaría moderadamente in/satisfecho; y algo más de un cuarto estaría satisfecho.

Es de resaltar la buena aceptación que tienen las *Instituciones Religiosas* y las *ONG*; así como los *compañeros* de internamiento. Igualmente es aceptable la opinión de los internos/as en relación con *las empresas que le dan trabajo al colectivo de recluso*. Por último, habría insatisfacción con *la Administración de Justicia*.

Ideas no muy alejadas de los resultados de los grupos de discusión.

IX.

Prestaciones penitenciarias: prioridades de los internos

Las biografías personales de los internos, su situación procesal-penal, la duración de sus condenas, su habitualidad criminal, el proceso de prisionización, sus relaciones con los compañeros, entretienen, entre otros... **la cultura penitenciaria.**

En este contexto, pues, **los internos/as tienen sus propias prioridades.** El objetivo de saber qué priorizan los internos/as en relación de las siguientes «prestaciones» penitenciarias: *cumplir cerca de mi domicilio, los permisos de salida, el trabajo en prisión, tener celda individual, la realización de actividades y la alimentación*; se concretó, no sin dificultad en su elaboración y cumplimentación, en la pregunta número 24 del cuestionario.

Hacemos la observación de «no sin dificultad» (ver anexo 1), pues para algunos internos/as no fue una pregunta fácil de responder (16,5% por término medio no respondió a esta pregunta).

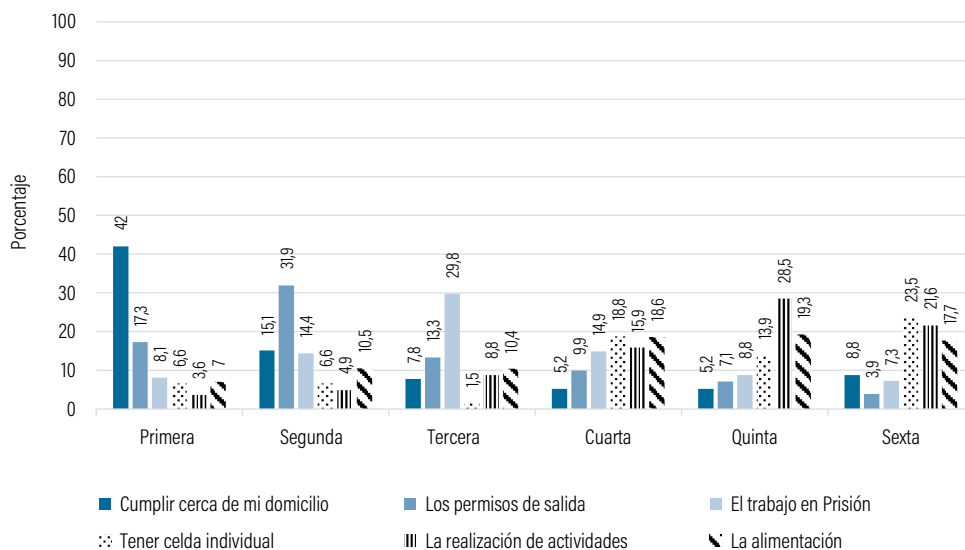
Las prioridades serían las siguientes:

- 1.^a 4 de cada 10 internos/as priorizaron *en primer lugar cumplir cerca de mi domicilio*;
- 2.^a En segundo lugar, 3 de cada 10 internos/as priorizaron *los permisos de salida*.
- 3.^a En tercer lugar, 3 de cada 10, priorizaron *el trabajo en prisión*.
- 4.^a En cuanto a la cuarta prioridad hay diversidad de opiniones. Lo compartirían «*tener celda individual y la alimentación*».
- 5.^a Como quinta prioridad destaca *la realización de actividades*; y como...
- 6.^a Sexta y última, también hay heterogeneidad en *las respuestas: celda individual y la realización de actividades, principalmente*. (ver cuadro 25 y gráfico n.º 15).

CUADRO 25. Como Vd. bien sabe, no todo el mundo da la misma importancia a las mismas cosas. Lo que es prioritario para unos no lo es para otros. A continuación le voy a presentar una serie de temas y prestaciones penitenciarias para que usted las ordene según la importancia que le dé a las mismas. ORDÉNELAS DE LA PRIMERA A LA SEXTA, SABIENDO QUE LA PRIMERA SERÍA EL TEMA O PRESTACION CON MAYOR IMPORTANCIA Y LA SEXTA LA DE MENOR IMPORTANCIA. (PONGA EL N.º CORRESPONDIENTE DEBAJO DE LA PRIORIDAD). Prioridad (1.ª 2.ª 3.ª 4.ª 5.ª 6.ª)

PRIORIDADES (PORCENTAJES)	CUMPLIR CERCA DE MI DOMICILIO	LOS PERMISOS DE SALIDA	EL TRABAJO EN PRISIÓN	TENER CELDA INDIVIDUAL	LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	LA ALIMENTACIÓN
Primera Prioridad	42,0	17,3	8,1	6,6	3,6	7,0
Segunda	15,1	31,9	14,4	6,6	4,9	10,5
Tercera	7,8	13,3	29,8	1,5	8,8	10,4
Cuarta	5,2	9,9	14,9	18,8	15,9	18,6
Quinta	5,2	7,1	8,8	13,9	28,5	19,3
Sexta y última	8,8	3,9	7,3	23,5	21,6	17,7
Total casos válidos	8,0	83,5	83,3	83,0	83,1	83,5
Sistema	16,0	16,5	16,7	17,0	16,9	16,5
Total	100 % (617)	100 % (617)	100 % (617)	100 % (617)	100 % (617)	100 % (617)

GRÁFICO 15. Priorización por el conjunto de la población reclusa de determinadas prestaciones penitenciarias



Nota: los porcentajes están calculados sobre el total de casos. Hay que tener presente que en torno a un 16,5 % no respondió a la pregunta por entenderla con dificultad. Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

X.

Índice de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias

En esta investigación y como recapitulación previa a las conclusiones, hemos pretendido objetivar aún más la satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias. Para ello, y siguiendo el modelo de Bericat (Centro de Investigaciones Sociológicas, 2003) en la construcción de índices de Opinión Pública, se han construido los índices de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias (ISPR).

Su construcción, ha consistido, en la puesta en relación de aquellos internos/as «satisfechos» con las prestaciones, con quienes se sienten «insatisfechos», obviando a los moderados tanto desde la perspectiva de la insatisfacción como de la satisfacción; así como a aquellos que no han opinado en las preguntas donde se puntuaba la satisfacción en una escala de cero a diez.

Por tanto, satisfacción e insatisfacción serían las dos caras de una misma moneda. Y el resultado de este índice nos dice qué prestaciones gozan de una amplia satisfacción, así como aquellas donde ésta es mínima. El índice se define, pues, como el porcentaje de internos/as satisfechos con una determinada prestación en relación con el conjunto de internos/as satisfechos e insatisfechos (ver su fundamentación en anexo I, apartado análisis de datos).

El índice ha sido elaborado para las prestaciones relativas a *higiene y limpieza de dependencias; el racionado y su preparación; la celda en cuanto espacio habitable; las comunicaciones con familiares y amigos; la asistencia sanitaria; el trabajo y las Instituciones de cooperación con Instituciones Penitenciarias.*

En el cuadro 26 se han establecido los índices para cada una de las prestaciones ordenados en un rango que va desde la satisfacción plena a la insatisfacción plena. A continuación, se especifica lo que hemos entendido por satisfacción plena, satisfacción, insatisfacción e insatisfacción plena con una determinada prestación:

- **Satisfacción plena**, serían aquellas prestaciones con las que los internos/as satisfechos representan más del 70 % de la totalidad de internos/as satisfechos e insatisfechos (Columna A del cuadro 26).
- **Satisfacción**, sería aquella prestación con la que los internos/as satisfechos representan entre el 50 y el 70 % de la totalidad de internos/as satisfechos e insatisfechos (Columna B del cuadro 26).
- **Insatisfacción**, sería aquella prestación con la que los internos/as satisfechos representan entre el 30 y el 50 % de la totalidad de internos/as satisfechos e insatisfechos (columna C del cuadro 26). Y por último,

- **Insatisfacción plena** sería aquella prestación con la que los internos/as satisfechos representan menos del 30 % del total de internos/as satisfechos e insatisfechos. (columna D del cuadro 26).

De acuerdo con los resultados y en relación con las preguntas de escala, los internos/as estarían satisfechos plenamente con 13 prestaciones (columna A), satisfechos con 34 prestaciones (columna B), insatisfechos con 27 prestaciones (columna C) e insatisfechos plenamente⁷ con 5 prestaciones (columna D).

CUADRO 26. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según su grado de satisfacción

SATISFACCIÓN PLENA (70-100% DE SATISFECHOS). (A)	SATISFACCIÓN (50-70% DE SATISFECHOS). (B)	INSATISFACCIÓN (30-50% DE SATISFECHOS). (C)	INSATISFACCIÓN PLENA (0-30% DE SATISFECHOS). (D)
Limpieza de la celda que actualmente ocupa (85,9%)	Limpieza de las zonas comunes del módulo (68,3%)	Limpieza de los aseos del módulo (46%)	Alimentación: desayuno: variedad (30,1%)
Limpieza del polideportivo (79,5%)	Limpieza de el/los patios (64,9%)	Economato: la existencia de artículos (46%)	Celda: espacio disponible para dos (21,2%)
Limpieza de la biblioteca (82%)	Limpieza de los locutorios familiares (66,3%)	Servicio de demandadero: mi nivel de satisfacción (49,3%)	Asistencia sanitaria: agilidad para acceder a los especialistas: (28,2%).
Limpieza de la escuela (86,3%)	Limpieza: el local de comunicación vis a vis (69%).	Alimentación: desayuno (valor alimenticio) (47,1%)	Trabajo: salario que cobran los internos/as (30,8%)
Limpieza de los talleres (72,4%)	Economato: variedad de artículos (52,2%)	Alimentación: comida (valor alimenticio) (45,3%)	Instituciones: administración de Justicia: (19,9%)
Alimentación: horario desayuno (81,3%)	Economato: el horario (56,8%)	Alimentación: cena (valor alimenticio) (35,5%)	
Alimentación: horario comida (80,1%)	El funcionamiento de la cafetería (61,2%)	Alimentación: comida variedad (37,9%)	
Alimentación: horario cena (75%)	El funcionamiento en general del economato (65,1%)	Alimentación: cena variedad (33,4%)	
Celda: espacio disponible para uno solo (73,4%)	Satisfacción de mis compañeros con el servicio de demandadero (52,1%)	Alimentación: desayuno presentación (48,3%)	
Comunicaciones: comunicación escrita (carta): (73,5%)	Alimentación: desayuno cantidad (59%)	Alimentación: comida presentación (44,4%)	

7. Si bien en puridad numérica la variedad del desayuno con un Índice del 30,1% y el relativo a los salarios de quienes trabajan es del 30,8%, estarían agrupado dentro de los insatisfechos, hemos entendido que una correcta lectura nos está indicando insatisfacción plena.

CUADRO 26. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según su grado de satisfacción. (Continuación)

SATISFACCIÓN PLENA (70-100 % DE SATISFECHOS). (A)	SATISFACCIÓN (50-70 % DE SATISFECHOS). (B)	INSATISFACCIÓN (30-50 % DE SATISFECHOS). (C)	INSATISFACCIÓN PLENA (0-30 % DE SATISFECHOS). (D)
Trabajo: satisfacción General con el trabajo que hacen (70,2%)	Alimentación: comida cantidad (60,8%)	Alimentación: cena presentación (43,6%)	
Trabajo: importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión (83,7%)	Alimentación: cena (56,8%)	Alimentación: desayuno en general (47,9%)	
Instituciones: sus compañeros en prisión: (71,7%)	Celda: el aseo (53,5%)	Alimentación: comida en general (48,2%)	
	Enseres: facilidades para utilizar la lavandería (69,7%)	Alimentación: cena en general (43,6%)	Instituciones: administración de Justicia: (19,9%).
	Enseres: funcionamiento del departamento de entrega de objetos (59,4%)	Celda: la ropa de cama (46,5%)	
	Enseres: entrega de ropa de cama (53,5%)	Celda: el resto del mobiliario (38,1%)	
	Enseres: entrega de lotes higiénicos (52,7%)	Enseres: plazos de reposición (ropa, lotes higiénicos...): (39,4%)	
	<i>Comunicaciones: comunicación telefónica (local, cabinas): (66,4%)</i>	<i>Comunicaciones: comunicación telefónica (duración de llamadas): (33,5%)</i>	
	<i>Comunicaciones: visitas familiares (adecuación de local): (54,7%)</i>	<i>Comunicaciones: comunicaciones orales (adecuación de locutorios): (47,8%)</i>	
	<i>Comunicaciones: visitas familiares (duración): (53,0%)</i>	<i>Comunicaciones: comunicaciones orales (duración llamadas): (47,0%)</i>	
	<i>Comunicaciones: visitas vis a vis (íntima: adecuación de local): 51,6%</i>	<i>Comunicaciones Vis a vis (íntima: duración total) (44,3%)</i>	
	<i>Comunicaciones: visitas de convivencia (duración total): 51,5%</i>	<i>Comunicaciones: visitas de convivencia (adecuación de local): 49,6%</i>	
	<i>Asistencia sanitaria: trato recibido del personal sanitario (62,7%)</i>	<i>Asistencia sanitaria: atención médica y de enfermería en la celda: (32,9%)</i>	

CUADRO 26. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según su grado de satisfacción. (Continuación)

SATISFACCIÓN PLENA (70-100 % DE SATISFECHOS). (A)	SATISFACCIÓN (50-70 % DE SATISFECHOS). (B)	INSATISFACCIÓN (30-50 % DE SATISFECHOS). (C)	INSATISFACCIÓN PLENA (0-30 % DE SATISFECHOS). (D)
	<i>Asistencia sanitaria: facilidades para conseguir cita: (58,5 %)</i>	<i>Asistencia sanitaria: equipamiento y medios técnicos existentes: (48,7 %)</i>	
	<i>Asistencia sanitaria: horario de atención: (55,6 %)</i>	<i>Asistencia sanitaria: tiempo de espera hasta entrar en consulta: (41,4 %)</i>	
	<i>Asistencia sanitaria: confianza y seguridad que transmite el servicio médico: (53,4 %)</i>	<i>Asistencia sanitaria: tiempo dedicado por el médico a cada enfermo: (43,8 %)</i>	
	<i>Asistencia sanitaria: Información recibida sobre su problema de salud: (51,7 %)</i>	<i>Instituciones: instituciones Penitenciarias: (45,8 %)</i>	
	<i>Asistencia sanitaria: calidad de la atención sanitaria en general: (52,9 %)</i>		
	<i>Trabajo: el trabajo que realizan (67,9 %)</i>		
	<i>Trabajo: el horario (67,1 %)</i>		
	<i>Trabajo: el trato recibido (65,3 %)</i>		
	<i>Instituciones: instituciones religiosas que visitan a los internos: (66,4 %)</i>		
	<i>Instituciones: ONG en general: (60,2 %)</i>		
	<i>Instituciones: las empresas que le dan trabajo a los internos: (54,7 %)</i>		

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

En el cuadro 27 se especifica el resultado del índice para cada una de las prestaciones.

CUADRO 27. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según ámbitos de actividad. PORCENTAJES

ÁMBITOS DE ACTIVIDAD	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL	ISPR (%)
LIMPIEZA					
Zonas comunes del módulo	22,5	29,2	48,5	100	68,3
El/los patios	25,1	28,4	46,5	100	64,9
Aseos del módulo	40,0	26,1	34,1	100	46,0
La celda que actualmente ocupa	12,0	14,9	73,2	100	85,9
Los locutorios familiares	24,5	27,2	48,3	100	66,3
El polideportivo	15,9	22,8	61,5	100	79,5
La biblioteca	14,6	19,0	66,4	100	82,0
La escuela	11,2	18,1	70,7	100	86,3
Los talleres	21,3	23,0	55,8	100	72,4
El local de comunicación vis a vis	23,6	23,9	52,5	100	69,0
ECONOMATO					
Variedad de artículos	30,7	35,7	33,5	100	52,2
El horario de economato	30,2	30,1	39,7	100	56,8
La existencia de artículos	33,6	37,8	28,6	100	46,0
El funcionamiento de la cafetería	27,8	28,1	43,9	100	61,2
El funcionamiento en general del economato	24,7	29,4	46,0	100	65,1
S. DEMANDADERO					
Nivel de satisfacción de mis compañeros	32,1	33,1	34,9	100	52,1
Mi nivel de satisfacción	34,9	31,2	34,0	100	49,3
ALIMENTACIÓN					
Desayuno: valor alimenticio	35,6	32,6	31,7	100	47,1
Comida: valor alimenticio	36,3	33,6	30,1	100	45,3
Cena: valor alimenticio	42,6	34,0	23,4	100	35,5
Desayuno: variedad	51,5	26,4	22,2	100	30,1
Comida: variedad	42,2	31,9	25,8	100	37,9
Cena: variedad	46,5	30,1	23,3	100	33,4
Desayuno: horario	13,9	25,7	60,4	100	81,3
Comida: horario	14,9	25,3	59,8	100	80,1
Cena: horario	18,5	26,2	55,5	100	75,0
Desayuno: cantidad	30,0	27,0	43,1	100	59,0

CUADRO 27. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según ámbitos de actividad. PORCENTAJES. (continuación)

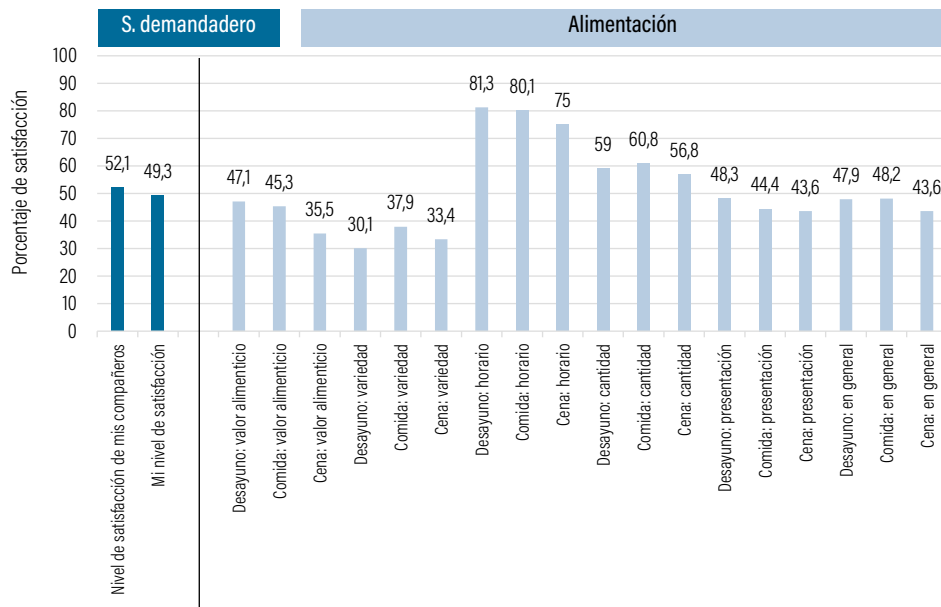
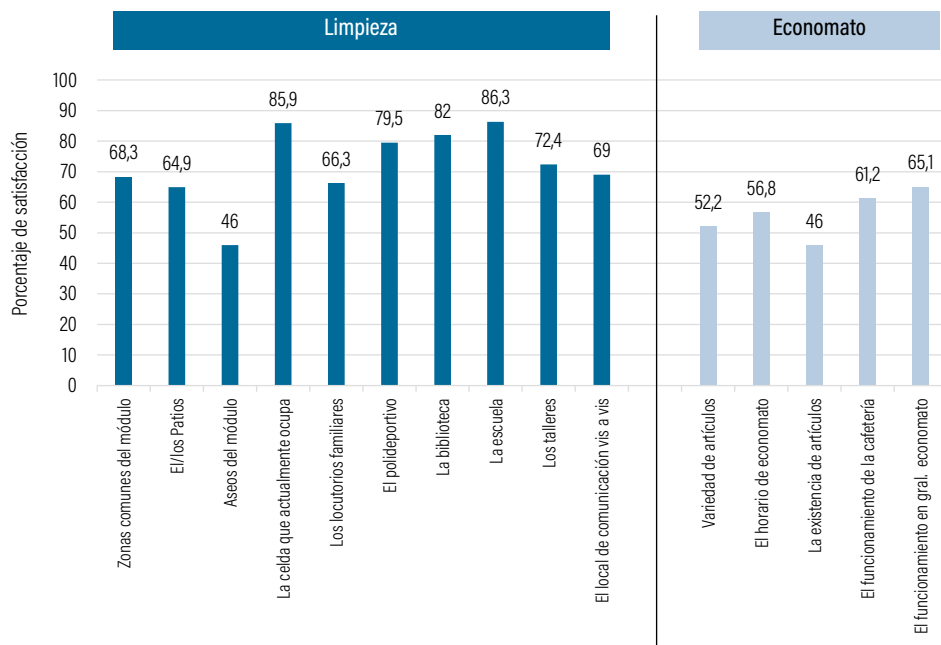
ÁMBITOS DE ACTIVIDAD	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL	ISPR (%)
Comida: cantidad	27,9	28,8	43,3	100	60,8
Cena: cantidad	30,6	29,3	40,2	100	56,8
Desayuno: presentación	35,6	31,1	33,2	100	48,3
Comida: presentación	39,8	28,4	31,8	100	44,4
Cena: presentación	39,8	29,3	30,8	100	43,6
Desayuno: en general	34,2	34,2	31,5	100	47,9
Comida: en general	32,4	37,6	30,1	100	48,2
Cena: en general	35,6	37,0	27,5	100	43,6
CELDA: ESPACIO VITAL					
El espacio disponible para uno solo	19,9	25,1	54,9	100	73,4
El espacio disponible para dos	53,5	32,2	14,4	100	21,2
El aseo	33,4	28,3	38,4	100	53,5
La ropa de cama	35,5	33,5	30,9	100	46,5
El resto del mobiliario	41,3	33,3	25,4	100	38,1
ENSERES					
Facilidades para utilizar la lavandería	20,4	32,7	47,0	100	69,7
Funcionamiento dpto. entrega objetos	28,6	29,4	41,8	100	59,4
Entrega de ropa de cama	34,5	26,0	39,7	100	53,5
Entrega de lotes higiénicos	33,5	29,2	37,3	100	52,7
Plazos de reposición (ropa, lotes higiénicos...)	42,4	29,9	27,6	100	39,4
COMUNICACIONES					
Comunicación escrita (carta)	19,5	26,4	54,1	100	73,5
Comunicación telefónica (local, cabinas)	24	28,5	47,4	100	66,4
Comunicación telefónica (duración llamadas)	43,7	32,3	24	100	35,5
Comunicaciones orales (adecuación locutorios)	34	34,9	31,1	100	47,8
Comunicaciones orales (duración)	35,8	32,6	31,8	100	47,0
Visitas familiares (adecuación de local)	30,2	33,3	36,5	100	54,7
Visitas familiares (duración)	32,4	31,2	36,5	100	53,0
Comunicación vis a vis (íntima: adecuación local)	33,4	31,1	35,6	100	51,6
Comunicación vis a vis (íntima: duración total)	37,9	31,9	30,2	100	44,3
Visitas de convivencia (adecuación de local)	35,8	28,9	35,3	100	49,6
Visitas de convivencia (duración total)	34,6	28,5	36,8	100	51,5

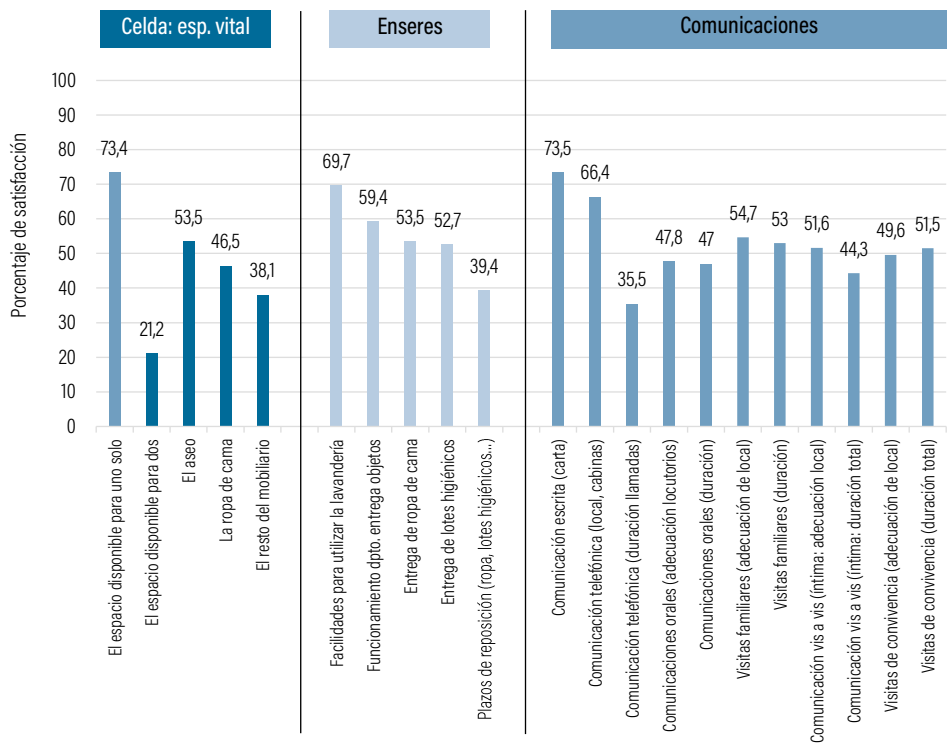
CUADRO 27. Índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias según ámbitos de actividad. PORCENTAJES. (continuación)

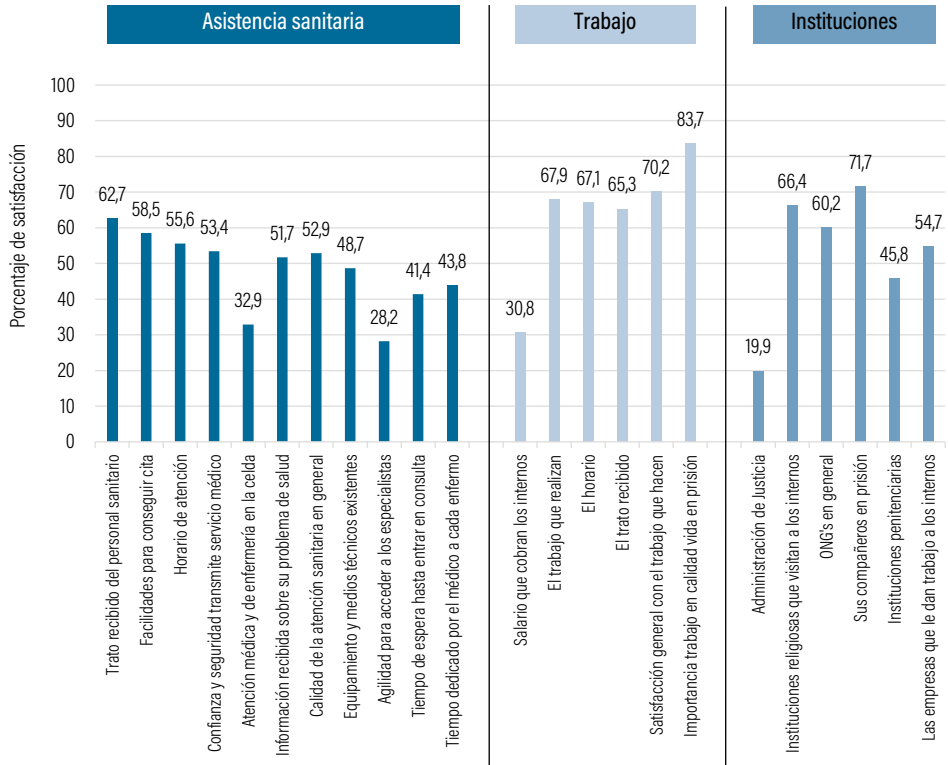
ÁMBITOS DE ACTIVIDAD	INSATISFECHOS	MODERADA IN/SATISFACCIÓN	SATISFECHOS	TOTAL	ISPR (%)
ASISTENCIA SANITARIA					
Trato recibido del personal sanitario	26,3	29,5	44,2	100	62,7
Facilidades para conseguir cita	30,5	26,7	43,0	100	58,5
Horario de atención	31,6	29,0	39,5	100	55,6
Confianza y seguridad transmite servicio médico	34,2	26,7	39,2	100	53,4
Atención médica y de enfermería en la celda	54,6	18,5	26,8	100	32,9
Info. recibida sobre su problema de salud	36,3	24,9	38,8	100	51,7
Calidad de la atención sanitaria en general	33,0	30,0	37,1	100	52,9
Equipamiento y medios técnicos existentes	33,4	34,7	31,7	100	48,7
Agilidad para acceder a los especialistas	50,8	29,3	20,0	100	28,2
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	40,4	30,9	28,6	100	41,4
Tiempo dedicado por el médico a cada enfermo	42,8	23,9	33,3	100	43,8
TRABAJO					
Salario que cobran los internos	47,9	30,9	21,3	100	30,8
El trabajo que realizan	20,5	36,2	43,3	100	67,9
El horario	21,6	34,2	44,1	100	67,1
El trato recibido	23,7	31,5	44,6	100	65,3
Satisfacción general con el trabajo que hacen	19,6	34,4	46,1	100	70,2
Importancia del trabajo en la calidad de vida en prisión	12,9	21,2	66,0	100	83,7
INSTITUCIONES					
Administración de Justicia	55,9	30,3	13,9	100	19,9
Instituciones religiosas que visitan a los internos	25,2	24,9	49,8	100	66,4
ONG en general	29,2	26,7	44,1	100	60,2
Sus compañeros en prisión	17,4	38,6	44,1	100	71,7
Instituciones penitenciarias	32,3	40,3	27,3	100	45,8
Las empresas que le dan trabajo a los internos	34,1	24,6	41,2	100	54,7

Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

GRAFICOS RESUMEN. Índice de satisfacción de la población reclusa en diferentes ámbitos







Fuente: Estudio noviembre 2007. DGIP. Elaboración propia.

XI.

Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones de la primera encuesta de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias en el ámbito de la Administración General del Estado. Encuesta desarrollada a finales del año pasado y que no puede omitir tanto el agradecimiento a los centros penitenciarios por su desarrollo como a la población reclusa por su participación, ante la demanda institucional que se les ha realizado.

Una demanda que no es nueva, sino que se asienta en la serie de estudios realizados en estos últimos años por este y otros equipos investigadores. Ante esta demanda concreta, los internos/as han respondido coherentemente según su opinión voluntaria y anónima; y en muchos casos, han agradecido que se les diera la oportunidad de opinar sobre unas prestaciones que les afectan en su vida diaria. Hecho éste tan personal y a la vez tan colectivo, como la calidad de la vida de los internos/as en prisión.

Por tanto, una primera conclusión de este Equipo Investigador es que entendemos que los estudios sociológicos tanto cualitativos como cuantitativos son realizables a personas privadas de libertad por parte de Instituciones Penitenciarias. Estudios, a su vez, realizados con coste económico cero para la Institución, y cuyos resultados pueden contribuir a la mejora de la calidad de las prestaciones del servicio público penitenciario. Por tanto se produce una máxima optimización de las investigaciones sociológicas.

Estas investigaciones, a su vez, han de desarrollarse con las garantías legales que les asisten a los internos/as y con la seriedad de un proyecto de investigación meticulosamente elaborado y planificado. Entendemos que estos requisitos han sido cumplidos por este Equipo Investigador.

Antes de entrar en conclusiones más específicas, sí hemos de indicar la coherencia en los resultados de los informes cualitativos y cuantitativos realizado por este equipo en relación con la investigación realizada en 2006 «Efectos aparejados por el hecho de compartir celda» desarrollada en los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid. Por tanto, podemos decir con claridad que las conclusiones a las que ha llegado este Equipo Investigador son robustas.

CONCLUSIONES GENERALES

A la vista de los resultados de la primera encuesta de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias, lo primero que hemos de destacar es que *los internos/as no forman un todo compacto y homogéneo*. Esa percepción social totalizadora de «los reclusos», existente en nuestra Institución y en la sociedad en general, se cae por su propio peso. Es decir, la realidad penitenciaria es mucho más rica en opiniones y en matices que la simple reducción opinativa.

Se consolida en este estudio la teoría de los tres tercios. Sería importante observar su consolidación en el futuro con posibles réplicas de este estudio. **Satisfacción con las prestaciones penitenciarias en un tercio de la población reclusa; insatisfacción o satisfacción moderada en otro tercio; e insatisfacción en un tercer tercio.**

Los resultados reflejan el posicionamiento del conjunto de la población reclusa. Si bien es cierto que las puntuaciones de los internos/as extranjeros o de las mujeres en las prestaciones es más alto que el de los hombres españoles, **este hecho no implica que en la teoría de los tres tercios, el tercio de internos/as satisfechos se corresponda con los internos/as extranjeros o con las mujeres.** Se da la suficiente heterogeneidad en las puntuaciones de estos colectivos como para que les resulte de aplicación la teoría de los tres tercios.

A continuación, se presentan las conclusiones específicas del estudio. Igualmente, se hará hincapié en aquellas prestaciones que a juicio de los internos/as precisan de mejora. Y finalmente se hacen unas propuestas de futuro sobre vías de investigación que se abren con este trabajo.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

- 1.^a En cuanto a la **limpieza e higiene de las dependencias de los centros penitenciarios** podríamos indicar que **existe un grado satisfacción general que podríamos considerar aceptable, si bien sería preciso mejorar los aseos de los módulos.** No obstante no conviene perder de vista las *zonas comunes del módulo, el/los patios, los locutorios familiares, junto con el local de comunicación vis a vis*, donde los internos/as insatisfechos *representan a 1 de cada 4.*

La mejoría de la limpieza e higiene de las dependencias comunes pasa por una acción combinada de Instituciones Penitenciarias en su papel de garante de la salud pública junto con una mayor concienciación de los internos. Esto tendría su traducción en la frase «no es más limpio el que más limpia sino el que menos ensucia».

- 2.^a En relación con la alimentación, hay que indicar que **su valoración no es independiente del uso generalizado del economato como complemento de la dieta alimenticia de los internos.** Existe una **satisfacción moderada con el mismo si bien se precisa de una mejora en la existencia de artículos.**

La teoría de los tres tercios ejemplifica bastante bien el funcionamiento del economato, de tal manera que podríamos afirmar que 1 de cada 3 internos/as estaría insatisfecho con el mismo en cuanto a la *variedad de artículos, el horario, la existencia de artículos, el funcionamiento de la cafetería y su funcionamiento en general.*

El servicio de demandaduría es sinónimo de lujo. Su uso estaría relacionado con el poder adquisitivo de quienes lo utilizan. Ello explicaría que los internos/as piensen que quienes lo utilizan gozarían de una satisfacción moderada; siendo más baja, de insatisfacción moderada, desde la propia experiencia personal de quien lo utiliza. Ello no obvia a afirmar que se cumple la teoría de los tres tercios. Un tercio satisfecho/ un tercio Insatisfecho y un tercio moderadamente in/satisfecho.

Se consolida la teoría de los tres tercios en relación con la alimentación (desayuno, comida y cena) en sus aspectos: valor alimenticio, variedad, horario, cantidad, presentación y en general). No obstante, se puede resaltar un mayor nivel de insatisfacción con el *valor alimenticio de la cena*; así como con la *variedad del desayuno, comida y cena*. Los internos/as están satisfechos con el horario de las tres comidas.

2 de cada 10 internos/as afirman que se come *mejor o mucho mejor* en los centros penitenciarios que en Instituciones con características similares (hospitales, cuarteles, colegios). 4 de cada 10 internos/as opinan que en los centros penitenciarios se come *peor o mucho peor*; y 3 de cada 10 opina que se come *poco más o menos*.

- 3.ª Los internos/as también han valorado la celda en cuanto espacio vital privativo e íntimo. Se puede afirmar que **están satisfechos con el espacio disponible en la celda para uno solo** e insatisfechos con este espacio *si la tienen que compartir*. A su vez, son mayoría los internos/as insatisfechos con *el resto del mobiliario de la celda*; en tanto que con *el aseo y la ropa de cama* podría aplicarse la teoría de los tres tercios.

Los artículos relacionados con la higiene personal no fueron merecedores de aprobación por parte de la población reclusa. Es decir, todos, a su juicio, resultan escasos. Si bien esta insuficiencia es mayor en *las toallas*, y por orden descendente, *la ropa interior, los lotes higiénicos y la ropa de cama*.

No obstante, hay satisfacción de la población reclusa *con las facilidades para utilizar la lavandería; así como con el funcionamiento del departamento de entrega de objetos*. No así, con los *plazos de reposición de ropa y lotes higiénicos* que habría que mejorar. Del resto, *entrega de ropa de cama y entrega de lotes higiénicos*, se puede afirmar que funcionaría la teoría de los tres tercios.

- 4.ª Los internos/as se comunican con sus familias y personas más allegadas. Este contacto prácticamente está generalizado en el caso de las *llamadas telefónicas*, es menor en el *uso del correo postal* y 3 de cada 4 tienen *comunicación vis a vis*.

En cuanto a los lugares donde tienen lugar las comunicaciones, el modo en el que se facilita la prestación, así como en relación a los tiempos de duración; se puede afirmar que los internos/as **están satisfechos con el funcionamiento del correo**, así como con *los locales y cabinas telefónicas*, **no así con su duración**.

En cuanto a la *adecuación de los locutorios, duración de las comunicaciones orales; adecuación del local* así como la *duración de las visitas familiares; la adecuación del local y la duración de las comunicaciones vis a vis; la duración total y la adecuación del local de visitas de convivencia* se cumple la teoría de los tres tercios.

- 5.^a Las actividades deportivas, culturales y de entretenimiento tienen un componente importante de voluntariedad por parte de quien las realiza. Este hecho no es menor, por ello se puede afirmar que **en los centros penitenciarios el nivel de lectura es bastante aceptable, e igualmente la consideración de la biblioteca de los centros.**

Un tercio de los internos/as considera suficiente el conjunto de actividades que se realizan, dato no desdeñable si tenemos presente dicha voluntariedad. No obstante es mayoritaria la consideración de insuficiencia de las actividades de cine, las salidas al polideportivo y las actividades de mantenimiento físico (puesto de manifiesto en el grupo de mujeres).

- 6.^a En relación con la **asistencia sanitaria** se percibe en términos generales una **satisfacción moderada de los internos/as con el trato recibido, la facilidad para conseguir una cita; el horario de atención; la confianza y seguridad que transmite el servicio médico así como con la calidad de la atención sanitaria. Y una insatisfacción moderada con la agilidad para acceder a los especialistas; la atención médica y de enfermería en la celda; el tiempo de espera para entrar en consulta; el tiempo médico dedicado al interno; así como con el equipamiento y medios técnicos existentes.**

Esta satisfacción e insatisfacción moderada nos está indicando **que en general se cumple la teoría de los tres tercios, exceptuando la insatisfacción de los internos/as con la atención médica y de enfermería en celda y la agilidad para acceder a los especialistas.**

En cuanto a los Equipos de Tratamiento, —tan pre-juzgados en muchas ocasiones— **la satisfacción de los internos/as se concretaría en 1 de cada 4; siendo normal para 1 de cada 3, e insatisfactoria, igualmente, para 1 de cada 3.**

El trato que Instituciones Penitenciarias le dispensa a la población reclusa es considerado por los internos/as entrevistados como respetuoso, reglamentario y lentos en la tramitación de expedientes, principalmente. Ellos mismos lo perciben como *respetuoso, normal y reglamentario.*

En las posiciones últimas, la percepción para el colectivo sería de: interesados en la problemática del interno, represivo y grato. Y para los propios internos/as entrevistados: desconsiderado, grato y represivo.

- 7.^a Los internos/as opinan, trabajen o no, que quienes sí lo hacen consideran que *el trabajo es importante para mejorar su calidad de vida en prisión.* Así mismo, es **bastante aceptable la satisfacción de estos con el trabajo que realizan, del trato que reciben y de su horario. No así con el salario que cobran.**
- 8.^a A la luz del informe y de las conclusiones anteriores, no es extraño afirmar que **a Instituciones Penitenciarias le sería de aplicación la teoría de los tres tercios: un tercio estaría insatisfecho; algo más de un tercio estaría moderadamente in/satisfecho; y casi un tercio estaría satisfecho.**

Es de resaltar la buena aceptación que tienen las Instituciones Religiosas y las ONG; así como la satisfacción con los propios compañeros de internamiento. Igualmente es aceptable la opinión de

los internos/as en relación con *las empresas que le dan trabajo al colectivo de recluso*. Por último, habría insatisfacción con *la Administración de Justicia*.

- 9.^a Los internos/as priorizan en primer lugar *cumplir cerca de su domicilio*; en segundo lugar, por *disfrutar de permisos de salida* y en tercer lugar por *tener trabajo en prisión*; las prioridades cuarta y sexta rotarían para *la celda individual y la alimentación*; ocupando el quinto lugar *la realización de actividades*.
- 10.^a Por último, y según los resultados del índice de satisfacción con las prestaciones penitenciarias construido, los internos/as están satisfechos plenamente con 13 prestaciones penitenciarias; satisfechos con 34; insatisfechos con 27 e insatisfechos plenamente con 5 prestaciones (la variedad del desayuno; *el espacio disponible de la celda para dos internos*; *la agilidad para acceder a los especialistas médicos*; *el salario que cobran los internos*; y con *la Administración de Justicia*).

Este informe pone punto y final a esta investigación dejando abiertas como líneas principales de trabajo para posteriores estudios, si la teoría de los tres tercios se consolida en aquellas prestaciones susceptibles de medición y que no ha formado parte de este trabajo; la evaluación de la eficacia de aquellas medidas que se puedan adoptar para corregir las deficiencias que el informe ha puesto de manifiesto; así como el estudio de la satisfacción de los internos/as clasificados en primer grado de tratamiento penitenciario al observarse en los análisis de datos un posible perfil propio en los encuestados (representaban el 4,2% del total de la muestra) en relación con el resto de los internos/as en prestaciones como: *las salidas al polideportivo, las actividades culturales, recreativas, y una mayor calificación de los talleres ocupacionales, del trabajo penitenciario, de la celda, la limpieza y la higiene de su módulo; las comunicaciones; así como con su percepción del trato recibido por Instituciones Penitenciarias (califican como respetuoso el trato de los funcionarios en mayor medida que el resto de los internos)*.

Madrid, febrero de 2008
Los autores

ANEXO I.

Precisiones metodológicas y técnicas de investigación utilizadas

La primera Encuesta de Satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias, cumplimentada por los internos/as en los meses de noviembre y diciembre de 2007, ha sido la fuente de datos de este informe una vez verificado el proceso de grabación.

En este anexo se especifica: la estructura y contenido informativo de la encuesta; el diseño muestral realizado con la garantía de representatividad, de los resultados obtenidos, para el conjunto de la población reclusa en el ámbito de la Administración General del Estado; el desarrollo del trabajo de campo; la razón de los análisis efectuados y la ficha técnica de la encuesta.

ESTRUCTURA Y CONTENIDO INFORMATIVO DE LA ENCUESTA

En el cuadro A1 se especifican los ámbitos de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias que conforman el contenido base de la encuesta. Una encuesta basada en un cuestionario de treinta y cuatro preguntas, que a su vez se ha desglosado en 148 variables para el análisis de los resultados que dan lugar al informe. Entendemos que con el desarrollo de los ámbitos de satisfacción (cuadro A2) se da cumplida respuesta a la demanda institucional planteada.

CUADRO A1. **Contenido informativo de la encuesta**

Ámbito de satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias
HIGIENE Y LIMPIEZA DE LAS DEPENDENCIAS
RACIONADO Y SU PREPARACIÓN
LA CELDA COMO ESPACIO HABITABLE
COMUNICACIONES FAMILIARES Y AMIGOS
OFERTA EDUCATIVA, SOCIOCULTURAL Y DEPORTIVA
ASISTENCIA SANITARIA, TRATAMIENTO E INSTITUCIONAL
TRABAJO
LA INSTITUCIÓN PENITENCIARIA EN LA ESTRUCTURA DE JUSTICIA Y COOPERACIÓN EN ESPAÑA
INTERESES ESPECÍFICOS DE LA POBLACIÓN RECLUSA
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

CUADRO A2. Desarrollo de los ámbitos de satisfacción en la encuesta

Ámbitos de satisfacción	Capítulo
<ul style="list-style-type: none"> ESTADO DE LIMPIEZA DE LAS DEPENDENCIAS PAPEL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS 	I. HIGIENE Y LIMPIEZA DE DEPENDENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ECONOMATO, CAFETERÍA Y COCINA SERVICIO DE DEMANDADURÍA EL RACIONADO Y SU PREPARACIÓN: LA ALIMENTACIÓN EN LOS C.P. Y SU INSERCIÓN EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL ESPAÑOLA 	II. RACIONADO Y SU PREPARACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> LA CELDA: ESPACIO VITAL Y MOBILIARIO. ENSERES: ARTÍCULOS DE HIGIENE PERSONAL Y LA PRESTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA 	III. LA CELDA COMO ESPACIO HABITABLE
<ul style="list-style-type: none"> LAS COMUNICACIONES CON FAMILIARES Y AMIGOS 	IV. COMUNICACIONES CON FAMILIARES Y AMIGOS
<ul style="list-style-type: none"> LA LECTURA EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, RECREATIVAS Y CULTURALES 	V. OFERTA EDUCATIVA, SOCIOCULTURAL Y DEPORTIVA
<ul style="list-style-type: none"> ASISTENCIA SANITARIA EL EQUIPO DE TRATAMIENTO TRATO INSTITUCIONAL 	VI. ASISTENCIA SANITARIA, TRATAMIENTO E INSTITUCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> INTERNOS QUE DESEMPEÑAN PUESTOS DE TRABAJO PRODUCTIVOS 	VII. TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> RELACIÓN INTERNOS CON INSTITUCIONES Y ENTIDADES SOCIALES 	VIII. LA INSTITUCIÓN PENITENCIARIA EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DE JUSTICIA Y COOPERACIÓN EN ESPAÑA
<ul style="list-style-type: none"> PRIORIDADES DE LOS INTERNOS 	IX. INTERESES ESPECÍFICOS DE LA POBLACIÓN RECLUSA
<ul style="list-style-type: none"> CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE PRESTACIONES 	X. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN RECLUSA CON LAS PRESTACIONES PENITENCIARIAS

DISEÑO MUESTRAL Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

Se incluye en este apartado el proceso de desarrollo del diseño de la muestra, la valoración del trabajo de campo, así como la ficha técnica.

El universo de estudio estaba formado por la población reclusa existente en los centros penitenciarios dependientes de la Administración General del Estado; quedando excluidos, por el objeto de la investigación, los centros penitenciarios de Alicante y Sevilla Psiquiátrico; así como los internos/as clasificados en tercer grado de tratamiento penitenciario con aplicación de los artículos 165; 182 y 86.4 del Reglamento Penitenciario.

De acuerdo con estos criterios, el censo de población reclusa existente en el Sistema de Información Penitenciaria con fecha 1 de noviembre de 2007 fue depurado y utilizado como base de la muestra, si bien el proceso de planificación del número de entrevistas a realizar se basó en el censo de población con fecha 1 de octubre.

Una vez depurado el censo de población, se optó por el muestreo aleatorio simple como método para la selección de las unidades a entrevistar. Unidades que fueron ajustadas finalmente por cuotas de sexo.

Como era de prever, y dadas las características de la población objeto de estudio, este equipo de investigación se iba a encontrar con dos dificultades en relación con las unidades de muestreo:

- 1.^a Un número determinado de internos/as que no cumplimentaría el cuestionario; como así fue. No obstante, y aunque no está cuantificado, éste fue minoritario, de acuerdo con los comentarios de los coordinadores de la encuesta.
- 2.^a Internos que estando seleccionados para ser entrevistados, no estuvieran en el momento de realizar la encuesta en el Centro Penitenciario, bien por su traslado a otro centro o bien por su salida en libertad.

Con el fin de solventar estas dificultades se decidió obtener una segunda muestra por el procedimiento de muestreo aleatorio simple. Esta selección se realizó técnicamente con semilla de aleatorización distinta. Su objetivo: seleccionar las unidades de muestreo final suplentes de aquellos titulares en cada uno de los puntos de muestreo (centros penitenciarios) de la muestra principal donde los problemas especificados se pudieran dar.

De conformidad con la ficha técnica de la encuesta, se seleccionaron aleatoriamente 621 internos.

La realización de 617 entrevistas representativas (621 diseñadas) por el procedimiento del muestreo aleatorio simple, nos garantiza para un nivel de confianza del 95,5 % (dos sigmas) y $P=Q$, el error muestral de + 4 % para el conjunto de la muestra.

A continuación se presentan los cuadros A3, A4, A5, A6, A7 y A8 donde se especifican:

- Cuadro A3. La población reclusa existente en los centros penitenciarios de la Administración General del Estado con fecha 1/11/07 y que cumplen los requisitos del proyecto de investigación.
- Cuadro A4. El diseño de la muestra principal (621 entrevistas) por puntos de muestreo con fecha 01/11/07.
- Cuadro A5. Las entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios).
- Cuadro A6. El diseño de la muestra principal (621 entrevistas) por puntos de muestreo, con ajuste final por cuotas de sexo.
- Cuadro A7. Las entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios), por sexo.
- Cuadro A8. Verificación del equilibrio de la muestra: cuadro comparativo de las variables de sexo, nacionalidad y situación procesal-penal del censo de población, la muestra de internos/as titulares, de internos/as suplentes, de titulares ajustada por cuotas de sexo y de la encuesta realizada. Procedimiento de muestreo: aleatorio simple.
- Cuadro A9.1. Perfil sociodemográfico: delitos por los que se encuentra en prisión el interno en el último ingreso: primer delito.
- Cuadro A9.2. Perfil sociodemográfico: nivel educativo ha alcanzado por el interno.
- Cuadro A9.3. Perfil sociodemográfico: profesión que tenían los internos, al ingresar en prisión.

CUADRO A3 Población reclusa existente en los centros penitenciarios de la Administración General del Estado con fecha 01-11-2007

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	A LAMA (PONTEVEDRA)	1.487	2,7	2,7	2,7
	ALBACETE	273	,5	,5	3,2
	ALBOLOTE	1.687	3,1	3,1	6,4
	ALCALÁ DE GUADAIRA	156	,3	,3	6,6
	ALCÁZAR DE SAN JUAN	111	,2	,2	6,8
	ALGECIRAS	1.708	3,1	3,1	10,0
	ALICANTE CUMPLIMIENTO	959	1,8	1,8	11,8
	ALICANTE II (VILLENNA)	1.297	2,4	2,4	14,2
	ALMERÍA	1.027	1,9	1,9	16,1
	ARRECIFE DE LANZAROTE	176	,3	,3	16,4
	ÁVILA	224	,4	,4	16,8
	BADAJOS	791	1,5	1,5	18,2
	BILBAO (BASAURI)	258	,5	,5	18,7
	BURGOS	497	,9	,9	19,6
	CIS VICTORIA KENT (MADRID)	497	,9	,9	20,6
	CIS. TORRE ESPIOCA, PICASENT	300	,6	,6	21,1
	CÁCERES	509	,9	,9	22,1
	CÁDIZ-PUERTO II	772	1,4	1,4	23,5
	CASTELLÓN	747	1,4	1,4	24,9
	CEUTA	259	,5	,5	25,3
	CÓRDOBA	1.768	3,3	3,3	28,6
	CUENCA	113	,2	,2	28,8
	DAROCA (ZARAGOZA)	522	1,0	1,0	29,8
	DUEÑAS - LA MORALEJA (PALENCIA)	1.549	2,9	2,9	32,6
	EL DUESO (SANTOÑA)	464	,9	,9	33,5
	HERRERA DE LA MANCHA	542	1,0	1,0	34,5
	HUELVA	1.582	2,9	2,9	37,4
	IBIZA	139	,3	,3	37,6
	JAÉN	654	1,2	1,2	38,9
	LAS PALMAS	1.358	2,5	2,5	41,4
	LEÓN	1.722	3,2	3,2	44,5
	LOGROÑO	378	,7	,7	45,2
LUGO (BONXE)	346	,6	,6	45,9	
MADRID I (A. HENARES)	625	1,2	1,2	47,0	

CUADRO A3 Población reclusa existente en los centros penitenciarios de la Administración General del Estado con fecha 01-11-2007. (Continuación)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
MADRID II (A. HENARES)	976	1,8	1,8	48,8
MADRID III (VALDEMORO)	1.366	2,5	2,5	51,3
MADRID IV (NAVALCARNERO)	1.360	2,5	2,5	53,8
MADRID V (SOTO DEL REAL)	1.867	3,4	3,4	57,3
MADRID VI (ARANJUEZ)	1.612	3,0	3,0	60,3
MÁLAGA	1.817	3,4	3,4	63,6
MALLORCA	1.447	2,7	2,7	66,3
MELILLA	237	,4	,4	66,7
MONTEROSO (LUGO)	423	,8	,8	67,5
MURCIA	910	1,7	1,7	69,2
NANCLARES DE LA OCA	707	1,3	1,3	70,5
OCAÑA I	557	1,0	1,0	71,5
OCAÑA II	542	1,0	1,0	72,5
ORENSE	417	,8	,8	73,3
PAMPLONA	215	,4	,4	73,7
PUERTO III	789	1,5	1,5	75,1
PUERTO SANTA MARÍA	250	,5	,5	75,6
SAN SEBASTIÁN	282	,5	,5	76,1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	63	,1	,1	76,2
SANTANDER	153	,3	,3	76,5
SEGOVIA	492	,9	,9	77,4
SEVILLA	1.538	2,8	2,8	80,3
SORIA	152	,3	,3	80,5
TEIXEIRO (A CORUÑA)	1.353	2,5	2,5	83,0
TENERIFE (EL ROSARIO)	1.359	2,5	2,5	85,5
TERUEL	199	,4	,4	85,9
TOPAS (SALAMANCA)	1.649	3,0	3,0	88,9
VALENCIA	2.445	4,5	4,5	93,5
VALLADOLID	472	,9	,9	94,3
VILLABONA	1.356	2,5	2,5	96,8
ZARAGOZA (ZUERA)	1.723	3,2	3,2	100
Total	54.225	100	100	

Fuente: volcado del Sistema de Información Penitenciaria. Datos a 01-11-2007. (centros penitenciarios excluidos: Alicante y Sevilla Psiquiátrico, e internos/as en tercer grado de tratamiento penitenciario con aplicación de los artículos 165; 182 y 86.4 RP).

CUADRO A4. **Diseño de la muestra principal por puntos de muestreo con fecha 01/11/07**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	A LAMA (PONTEVEDRA)	13	2,1	2,1	2,1
	ALBACETE	4	,6	,6	2,7
	ALBOLOTE	25	4,0	4,0	6,8
	ALCALÁ DE GUADAIRA	1	,2	,2	6,9
	ALGECIRAS	16	2,6	2,6	9,5
	ALICANTE CUMPLIMIENTO	10	1,6	1,6	11,1
	ALICANTE II (VILLENA)	14	2,3	2,3	13,4
	ALMERÍA	8	1,3	1,3	14,7
	ARRECIFE DE LANZAROTE	4	,6	,6	15,3
	ÁVILA	2	,3	,3	15,6
	BADAJOS	10	1,6	1,6	17,2
	BILBAO (BASAURI)	1	,2	,2	17,4
	BURGOS	4	,6	,6	18,0
	CIS VICTORIA KENT (MADRID)	9	1,4	1,4	19,5
	CIS TORRE ESPIOCA, PICASENT	2	,3	,3	19,8
	CÁCERES	9	1,4	1,4	21,3
	CÁDIZ-PUERTO II	13	2,1	2,1	23,3
	CASTELLON	11	1,8	1,8	25,1
	CEUTA	1	,2	,2	25,3
	CÓRDOBA	22	3,5	3,5	28,8
	DAROCA (ZARAGOZA)	3	,5	,5	29,3
	DUEÑAS - LA MORALEJA (PALENCIA)	9	1,4	1,4	30,8
	EL DUESO (SANTOÑA)	8	1,3	1,3	32,0
	HERRERA DE LA MANCHA	2	,3	,3	32,4
	HUELVA	14	2,3	2,3	34,6
	IBIZA	3	,5	,5	35,1
	JAÉN	5	,8	,8	35,9
	LAS PALMAS	23	3,7	3,7	39,6
	LEÓN	19	3,1	3,1	42,7
	LOGROÑO	4	,6	,6	43,3
	LUGO (BONXE)	2	,3	,3	43,6
	MADRID I (A, HENARES)	5	,8	,8	44,4
	MADRID II (A, HENARES)	9	1,4	1,4	45,9

CUADRO A4. **Diseño de la muestra principal por puntos de muestreo con fecha 01/11/07.** (Continuación)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
MADRID III (VALDEMORO)	18	2,9	2,9	48,8
MADRID IV (NAVALCARNERO)	28	4,5	4,5	53,3
MADRID V (SOTO DEL REAL)	18	2,9	2,9	56,2
MADRID VI (ARANJUEZ)	13	2,1	2,1	58,3
MÁLAGA	21	3,4	3,4	61,7
MALLORCA	11	1,8	1,8	63,4
MELILLA	4	,6	,6	64,1
MONTERROSO (LUGO)	8	1,3	1,3	65,4
MURCIA	7	1,1	1,1	66,5
NANCLARES DE LA OCA	7	1,1	1,1	67,6
OCAÑA I	8	1,3	1,3	68,9
OCAÑA II	5	,8	,8	69,7
ORENSE	8	1,3	1,3	71,0
PAMPLONA	1	,2	,2	71,2
PUERTO III	6	1,0	1,0	72,1
PUERTO SANTA MARÍA	6	1,0	1,0	73,1
SAN SEBASTIÁN	2	,3	,3	73,4
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1	,2	,2	73,6
SANTANDER	1	,2	,2	73,8
SEGOVIA	8	1,3	1,3	75,0
SEVILLA	23	3,7	3,7	78,7
SORIA	1	,2	,2	78,9
TEIXEIRO (A CORUÑA)	19	3,1	3,1	82,0
TENERIFE (EL ROSARIO)	17	2,7	2,7	84,7
TERUEL	1	,2	,2	84,9
TOPAS (SALAMANCA)	17	2,7	2,7	87,6
VALENCIA	37	6,0	6,0	93,6
VALLADOLID	4	,6	,6	94,2
VILLABONA	17	2,7	2,7	96,9
ZARAGOZA (ZUERA)	19	3,1	3,1	100
Total	621	100	100	

CUADRO A5. Entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios)

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	A LAMA (PONTEVEDRA)	13	2,1	2,1	2,1
	ALBACETE	4	,6	,6	2,8
	ALBOLOTE	25	4,1	4,1	6,8
	ALCALÁ DE GUADAIRA	1	,2	,2	7,0
	ALGECIRAS	16	2,6	2,6	9,6
	ALICANTE	10	1,6	1,6	11,2
	ALICANTE II	14	2,3	2,3	13,5
	ALMERÍA	8	1,3	1,3	14,7
	ARRECIFE LANZAROTE	4	,6	,6	15,4
	ÁVILA	2	,3	,3	15,7
	BADAJOS	10	1,6	1,6	17,3
	BILBAO	1	,2	,2	17,5
	BURGOS	4	,6	,6	18,2
	CÁCERES	9	1,5	1,5	19,6
	CASTELLÓN	11	1,8	1,8	21,4
	CEUTA	1	,2	,2	21,6
	CIS VALENCIA	2	,3	,3	21,9
	CIS VICTORIA KENT	9	1,5	1,5	23,3
	CÓRDOBA	22	3,6	3,6	26,9
	DAROCA	3	,5	,5	27,4
	EL DUESO	8	1,3	1,3	28,7
	HERRERA DE LA MANCHA	2	,3	,3	29,0
	HUELVA	14	2,3	2,3	31,3
	IBIZA	3	,5	,5	31,8
	JAÉN	5	,8	,8	32,6
	LA MORALEJA (PALENCIA)	9	1,5	1,5	34,0
	LAS PALMAS	23	3,7	3,7	37,8
	LEÓN	19	3,1	3,1	40,8
	LOGROÑO	4	,6	,6	41,5
	LUGO-BONXE	2	,3	,3	41,8
	MADRID I	5	,8	,8	42,6
	MADRID II	9	1,5	1,5	44,1
MADRID III	18	2,9	2,9	47,0	

CUADRO A5. Entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios). (Continuación)

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
MADRID IV	28	4,5	4,5	51,5
MADRID V	18	2,9	2,9	54,5
MADRID VI	13	2,1	2,1	56,6
MÁLAGA	21	3,4	3,4	60,0
MALLORCA	11	1,8	1,8	61,8
MELILLA	4	,6	,6	62,4
MONTERROSO	8	1,3	1,3	63,7
MURCIA	7	1,1	1,1	64,8
NANCLARES OCA	7	1,1	1,1	66,0
OCAÑA I	8	1,3	1,3	67,3
OCAÑA II	5	,8	,8	68,1
ORENSE	8	1,3	1,3	69,4
PAMPLONA	1	,2	,2	69,5
PUERTO I	6	1,0	1,0	70,5
PUERTO II	13	2,1	2,1	72,6
PUERTO III	6	1,0	1,0	73,6
SAN SEBASTIÁN	2	,3	,3	73,9
SANTANDER	1	,2	,2	74,1
SEGOVIA	8	1,3	1,3	75,4
SEVILLA	23	3,7	3,7	79,1
SORIA	1	,2	,2	79,3
STA, CRUZ DE LA PALMA	1	,2	,2	79,4
TEIXEIRO (A CORUÑA)	19	3,1	3,1	82,5
TENERIFE	13	2,1	2,1	84,6
TERUEL	1	,2	,2	84,8
TOPAS	17	2,8	2,8	87,5
VALENCIA	37	6,0	6,0	93,5
VALLADOLID	4	,6	,6	94,2
VILLABONA	17	2,8	2,8	96,9
ZARAGOZA	19	3,1	3,1	100
Total	617	100	100	

CUADRO A.6. Diseño muestra principal de las 621 entrevistas por puntos de muestreo, con ajuste final por cuotas de sexo

		SEXO		TOTAL
		MUJER	VARÓN	
Válidos	A LAMA (PONTEVEDRA)	0	13	13
	ALBACETE	0	4	4
	ALBOLOTE	8	17	25
	ALCALÁ DE GUADAIRA	1	0	1
	ALGECIRAS	3	13	16
	ALICANTE CUMPLIMIENTO	1	9	10
	ALICANTE II (VILLENIA)	0	14	14
	ALMERÍA	0	8	8
	ARRECIFE DE LANZAROTE	0	4	4
	ÁVILA	2	0	2
	BADAJOS	0	10	10
	BILBAO (BASAURI)	0	1	1
	BURGOS	0	4	4
	CIS VICTORIA KENT (MADRID)	1	8	9
	CIS. TORRE ESPIOCA, PICASENT	0	2	2
	CÁCERES	1	8	9
	CÁDIZ-PUERTO II	0	13	13
	CASTELLÓN	0	11	11
	CEUTA	0	1	1
	CÓRDOBA	1	21	22
	DAROCA (ZARAGOZA)	0	3	3
	DUEÑAS - LA MORALEJA (PALENCIA)	1	8	9
	EL DUESO (SANTOÑA)	0	8	8
	HERRERA DE LA MANCHA	0	2	2
	HUELVA	1	13	14
	IBIZA	0	3	3
	JAÉN	0	5	5
	LAS PALMAS	1	22	23
	LEÓN	3	16	19
	LOGROÑO	0	4	4
	LUGO (BONXE)	1	1	2
	MADRID I (A. HENARES)	5	0	5

CUADRO A.6. **Diseño muestra principal de las 621 entrevistas por puntos de muestreo, con ajuste final por cuotas de sexo.** (Continuación)

		SEXO		TOTAL
		MUJER	VARÓN	
MADRID II (A. HENARES)	0	9	9	
MADRID III (VALDEMORO)	0	18	18	
MADRID IV (NAVALCARNERO)	0	28	28	
MADRID V (SOTO DEL REAL)	3	15	18	
MADRID VI (ARANJUEZ)	0	13	13	
MÁLAGA	4	17	21	
MALLORCA	0	11	11	
MELILLA	0	4	4	
MONTERROSO (LUGO)	0	8	8	
MURCIA	0	7	7	
NANCLARES DE LA OCA	0	7	7	
OCAÑA I	0	8	8	
OCAÑA II	0	5	5	
ORENSE	0	8	8	
PAMPLONA	0	1	1	
PUERTO III	0	6	6	
PUERTO SANTA MARÍA	0	6	6	
SAN SEBASTIÁN	0	2	2	
SANTA CRUZ DE LA PALMA	0	1	1	
SANTANDER	0	1	1	
SEGOVIA	0	8	8	
SEVILLA	2	21	23	
SORIA	0	1	1	
TEIXEIRO (A CORUÑA)	3	16	19	
TENERIFE (EL ROSARIO)	2	15	17	
TERUEL	0	1	1	
TOPAS (SALAMANCA)	0	17	17	
VALENCIA	2	35	37	
VALLADOLID	1	3	4	
VILLABONA	1	16	17	
ZARAGOZA (ZUERA)	2	17	19	
Total	50	571	621	

CUADRO A7. Entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios), por sexo*

		SEXO		TOTAL
		VARÓN	MUJER	
Válidos	A LAMA (PONTEVEDRA)	13	0	13
	ALBACETE	4	0	4
	ALBOLOTE	16	8	24
	ALCALÁ DE GUADAIRA	0	1	1
	ALGECIRAS	14	0	14
	ALICANTE	8	0	8
	ALICANTE II	14	0	14
	ALMERÍA	8	0	8
	ARRECIFE LANZAROTE	4	0	4
	ÁVILA	0	2	2
	BADAJOS	10	0	10
	BILBAO	1	0	1
	BURGOS	4	0	4
	CÁCERES	8	1	9
	CASTELLÓN	11	0	11
	CEUTA	1	0	1
	CIS VALENCIA	2	0	2
	CIS VICTORIA KENT	7	2	9
	CÓRDOBA	20	2	22
	DAROCA	3	0	3
	EL DUESO	7	1	8
	HERRERA DE LA MANCHA	2	0	2
	HUELVA	11	2	13
	IBIZA	2	1	3
	JAÉN	5	0	5
	LA MORALEJA (PALENCIA)	8	0	8
	LAS PALMAS G. CANARIA	22	1	23
	LEÓN	15	1	16
	LOGROÑO	4	0	4
	LUGO-BONXE	1	1	2
MADRID I	0	5	5	
MADRID II	9	0	9	

*. Hay 8 casos que no han cumplimentado la pregunta n.º 31 sexo.

CUADRO A7. Entrevistas realizadas por puntos de muestreo (centros penitenciarios), por sexo. (Continuación)

		SEXO		TOTAL
		VARÓN	MUJER	
MADRID III		17	1	18
MADRID IV		28	0	28
MADRID V		14	4	18
MADRID VI		13	0	13
MÁLAGA		17	4	21
MALLORCA		11	0	11
MELILLA		4	0	4
MONTERROSO		8	0	8
MURCIA		7	0	7
NANCLARES OCA		7	0	7
OCAÑA I		8	0	8
OCAÑA II		5	0	5
ORENSE		8	0	8
PAMPLONA		1	0	1
PUERTO I		6	0	6
PUERTO II		13	0	13
PUERTO III		6	0	6
SAN SEBASTIÁN		2	0	2
SANTANDER		1	0	1
SEGOVIA		8	0	8
SEVILLA		20	3	23
SORIA		1	0	1
STA. CRUZ DE LA PALMA		1	0	1
TEIXEIRO (A CORUÑA)		16	3	19
TENERIFE		12	1	13
TERUEL		1	0	1
TOPAS		17	0	17
VALENCIA		34	3	37
VALLADOLID		3	1	4
VILLABONA		17	0	17
ZARAGOZA		19	0	19
Total		559	48	607

CUADRO A8. Verificación del equilibrio de la muestra: cuadro comparativo de las variables de sexo, nacionalidad y situación procesal-penal del Censo de población, la muestra de internos/as titulares, de internos/as suplentes, de titulares ajustada por cuotas de sexo y de la encuesta realizada. En porcentajes (%)

VARIABLES	MUESTRA				ENCUESTA REALIZADA
	CENSO POBLACIÓN	TITULARES	SUPLENTE	TITULARES AJUSTADA POR CUOTA SEXO	
SEXO					
Hombres	91,8	93,2	91,3	91,9	92,1
Mujeres	8,2	6,8	8,7	8,1	7,9
Total					98,4
Perdidos					1,6
Total	100(54,225)	100(621)	100(610)	100(617)	100(617)
NACIONALIDAD					
Españoles	66,1	65,2	67		67,9
Extranjeros	33,8	34,5	32,8		30
No consta	0,1	0,3	0,2		0,6
Total					98,5
Perdidos					1,5
Total	100(54,225)	100(621)	100(610)		100(617)
SITUACIÓN PROCESAL-PENAL					
Preventivos	23,4	23,8	23,3		19,9
Penado en 1.º Grado	1,9	2,7	2,1		4,2
Penado en 2.º Grado	57,3	58,1	55,9		62,2
Penado en 3.º Grado	8,1	6,8	10,5		6,5
Penado S/C	8	8	8,2		5,3
Otros/Ns/Nc	1,3	0,6			0,5
Total					98,7
Perdidos					1,3
Total	100(54,225)	100(621)	100(610)		100(617)

Nota: la muestra de suplentes tiene 7 entrevistas menos porque fueron eliminadas al formar parte de 2 puntos de muestreo que no se encontraban en la muestra de titulares.

CUADRO A9.1. **Perfil sociodemográfico: delitos por los que se encuentra en prisión en ult. ingreso: primer delito**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Homicidio o tentativa de homicidio	29	4,7	5,1	5,1
	Asesinato, tentativa de asesinato	8	1,3	1,4	6,5
	Lesiones	23	3,7	4,1	10,6
	Contra la libertad	9	1,5	1,6	12,2
	Agresiones sexuales	15	2,4	2,7	14,9
	Relativos a la prostitución	1	,2	,2	15,0
	Contra las relaciones familiares, Violencia de Género	19	3,1	3,4	18,4
	Hurtos	6	1,0	1,1	19,5
	Robos	190	30,8	33,6	53,1
	Estafas	12	1,9	2,1	55,2
	Otros delitos socioeconómicos	2	,3	,4	55,6
	Salud pública	199	32,3	35,2	90,8
	Falsedades	4	,6	,7	91,5
	Quebrantamiento de condena	14	2,3	2,5	94,0
	Atentado autoridad	6	1,0	1,1	95,0
	Tenencia, tráfico y depósito de armas	1	,2	,2	95,2
	Terrorismo y bandas armadas	1	,2	,2	95,4
	Otros no incluidos anteriormente	26	4,2	4,6	100
Total	565	91,6	100		
Perdidos Sistema		52	8,4		
Total	617	100			

CUADRO A9.2. **Perfil sociodemográfico: nivel educativo alcanzado**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Nunca ha ido a la escuela	31	5,0	5,2	5,2
	Primarios incompletos	151	24,5	25,2	30,3
	EGB o equivalente	242	39,2	40,3	70,7
	BUP o equivalente	92	14,9	15,3	86,0
	Titulados medios o superiores	71	11,5	11,8	97,8
	No sabe/no contesta	13	2,1	2,2	100
Total	600	97,2	100		
Perdidos Sistema		17	2,8		
Total	617	100			

CUADRO A9.3. Perfil sociodemográfico: profesión tenía al ingresar en prisión

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Válidos	Administrativos/administradores/ informática	11	1,8	2,2	2,2
	Albañil/constructor/soldador	133	21,6	26,7	28,9
	Ama de casa	7	1,1	1,4	30,3
	Autónomo	7	1,1	1,4	31,7
	Carpintero/cristalero	7	1,1	1,4	33,1
	Comercial/comerciante/vendedor	43	7,0	8,6	41,8
	Conductor/transportista	27	4,4	5,4	47,2
	Decoración/publicista/diseñador	5	,8	1,0	48,2
	Electricidad/electrónica/mecánica	30	4,9	6,0	54,2
	Empresario-industrial	17	2,8	3,4	57,6
	Estudiante	3	,5	,6	58,2
	Funcionario/policía/seguridad	17	2,8	3,4	61,6
	Hostelería	53	8,6	10,6	72,3
	Oficios varios (agricultor, marinero, jardinero, pescador)	36	5,8	7,2	79,5
	Parado	2	,3	,4	79,9
	Peluquería	3	,5	,6	80,5
	Servicio doméstico/limpieza	6	1,0	1,2	81,7
	Vendedor ambulante	16	2,6	3,2	84,9
	OTROS NO INCLUIDOS ANTERIORMENTE	75	12,2	15,1	100
Total	498	80,7	100		
Perdidos Sistema	119	19,3			
Total	617	100			

DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló en la última semana del mes de noviembre y en las tres primeras del mes de diciembre. Tuvo como antecedente una fase previa de fuerte trabajo administrativo con el objetivo de **preparar al detalle toda la documentación a enviar a los centros penitenciarios**.

Conviene resaltar que el procedimiento técnico administrativo de confección y de remisión de toda la documentación por **correo electrónico** ha funcionado satisfactoriamente y con gran agilidad gracias a **un proceso muy laborioso de preparación**: se crearon 63 carpetas electrónicas (una por punto de muestreo) con toda la documentación reunida en cuatro ficheros con formato de tratamiento de textos: -cuestionario con el nombre de cada uno de los centros penitenciarios; -las normas de cumplimentación

de la encuesta para los funcionarios designados;- un fichero con la relación nominal de internos/as titulares y un fichero con la relación nominal de internos/as suplentes.

- Se indica a título de ejemplo, que hasta el día 3 de diciembre se había remitido toda la documentación a 45 centros penitenciarios de los 63 que participaban en la encuesta. Previamente a su remisión, el funcionario encargado se tenía que haber puesto en contacto con el Equipo Investigador con el fin de explicarle el objetivo de la investigación así como las fases de su desarrollo.
- En síntesis: en 8 días laborables se había remitido toda la documentación al 71,4 % de los centros penitenciarios y a su vez se habían recepcionado ya los cuestionarios de cuatro centros penitenciarios.

En cada uno de los 63 puntos de muestreo seleccionados se designó por la dirección del centro un funcionario que tendría como principal cometido coordinar con el Equipo Investigador el desarrollo de la encuesta. Su cometido con los internos/as se especificaba en las siguientes tareas:

- 1.ª Lectura obligada a los internos/as del encabezamiento del cuestionario, haciendo hincapié en que éste era anónimo y voluntario.
- 2.ª Dar respuesta a las dudas de los internos/as en relación con las preguntas del cuestionario.
 - ◊ Este fue un esfuerzo loable al tener en cuenta el porcentaje de internos/as extranjeros existentes en los centros penitenciarios. A este respecto hemos de indicar que en determinados centros ha sido muy oportuna la existencia de un traductor, quien ha facilitado tal tarea.

El modo de administración de los cuestionarios ha sido el de la autocumplimentación por el interno. En aquellos centros penitenciarios en los que el número de internos/as a entrevistar formaba un grupo más o menos numeroso y con el doble fin de no entorpecer la propia dinámica diaria de los centros penitenciarios y a su vez, de agilizar lo más posible la cumplimentación de la encuesta, fueron reunidos en un aula en una o dos sesiones a lo más.

En base a las impresiones obtenidas de los equipos directivos de los centros penitenciarios, así como de los coordinadores de la encuesta, e igualmente, de los comentarios emitidos por los internos/as en el propio cuestionario (ver última página del mismo en el Anexo II), este Equipo Investigador puede establecer las siguientes conclusiones:

- **El perfil del funcionario designado por el director es heterogéneo.** Es decir nos encontramos con sociólogos, pedagogos, psicólogos, jefes de gabinete de dirección, educadores, coordinadores de formación, coordinadores de servicio, coordinadores de servicios sociales, funcionario de biblioteca, funcionario de apoyo de los servicios sociales y monitores principalmente.
- **La disposición de colaboración por parte de los funcionarios-coordinadores ha sido francamente buena.** Igualmente, la disposición por parte de los equipos directivos ha sido de entera colaboración.

- La impresión que ha causado la encuesta en los centros penitenciarios es de **normalidad** frente a una primera percepción de posible **incredulidad** ante el hecho de que Instituciones Penitenciarias sea evaluada por los reclusos.
- **Los internos/as han colaborado, y algunos casos han agradecido la realización de la encuesta.** Es escaso el número de internos/as que no ha querido participar. Son más los sustituidos por el hecho de no estar en el centro penitenciario.

Los plazos de cumplimentación de los cuestionarios por los internos/as y su remisión por mensajería al centro directivo, se han cumplido satisfactoriamente.

ANÁLISIS DE DATOS⁸

En este apartado se especifica para una adecuada valoración de todo el proceso investigador, la valoración del proceso de grabación de los cuestionarios, las erratas producidas en la confección de los mismos, así como las técnicas utilizadas de análisis de datos.

PROCESO DE GRABACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA MATRIZ DE DATOS

Previo al análisis de los datos, como se ha mencionado con anterioridad, se procedió a validar la matriz de datos. Ya hemos especificado, igualmente, que ésta es la fuente primaria de datos del informe que presentamos, junto, en su coherencia informativa, con la investigación cualitativa.

El proceso de grabación ha durado tres semanas y se ha desarrollado con normalidad y eficacia. A requerimiento de este Equipo Investigador se le solicitó a la grabadora de datos que emitiera un informe sobre las dificultades con las que se ha encontrado. Sus conclusiones han sido las siguientes:

- La pregunta n.º 24 del cuestionario es «sin duda la peor comprendida por el interno. Ordenar las prioridades de la 1ª a la 6ª».
- La pregunta n.º 21 ha sido «mal comprendida, los horarios y el tiempo induce a poner la cantidad y no el nivel de satisfacción».
- La pregunta n.º 9 ha sido «mal comprendida cuando se pone duración en visitas y comunicaciones confunden cantidad de tiempo con el nivel de satisfacción».
- Las preguntas n.º 25 y n.º 26 han sido las más «lentas» a la hora de grabar. Sólo se marcaban 3 de 12 posibles respuestas.
- En la pregunta n.º 33, «el nivel educativo no parece el señalado en muchos cuestionarios».

8. En el desarrollo del proceso técnico se han utilizado intensivamente el programa socioestadístico SPSS, la hoja de cálculo Excel; la base de datos Access y el programa de tratamiento de textos Word.

- En la pregunta n.º 34, «problemas en muchas ocasiones para identificar la nacionalidad».
- Del resto de las preguntas «sin problemas».

Y la verificación del proceso de grabación ha consistido en el establecimiento de un doble control de calidad: 1.ª) un autofiltrado de cada una de las preguntas, que han constituido la matriz de datos, con el fin de confirmar que las respuestas dadas se correspondían con las categorías de respuestas o las puntuaciones, en su caso; y 2.ª) la verificación del proceso de grabación mediante la comprobación del 10 % de los cuestionarios, una vez establecido en 7 errores el límite máximo para la anulación de un cuestionario. A su vez, la matriz de datos presenta coherencia informativa con la investigación cualitativa presentada en el mes de septiembre de 2007.

ERRATAS EN LA CONFECCIÓN DEL CUESTIONARIO

La confección del cuestionario pasó por numerosas fases de pruebas hasta su redacción final. Una vez que se le dio el visto bueno y procedimos a su lanzamiento, nos dimos cuenta de la existencia de una errata, concretamente en la pregunta n.º 21 que modificaba completamente el sentido de la escala de satisfacción.

Si en todas las preguntas en las que la escala de satisfacción tenía un rango comprendido entre el valor cero, que significaba «Muy insatisfecho» y el valor diez que significaba «Muy satisfecho»; en esta pregunta, en concreto, la puntuación significaba concretamente lo contrario.

Una vez advertida la errata se procedió a solventarlo rápidamente, si bien en algunos centros penitenciarios ya se había procedido a pasar la encuesta. En estos casos, se procedió a un análisis minucioso de la pregunta y del cuestionario. Se observó que los internos, en base a la coherencia informativa del cuestionario, habían contestado en la mayoría de los casos como en el resto de las preguntas de este tipo; y, en aquellos casos con duda, bien anulamos la pregunta, los menos; o bien le dimos la vuelta a la escala.

Y algo similar ocurrió en la pregunta número 24 en la que se les solicitaba a los internos/as que priorizaran 6 prestaciones penitenciarias. Las primeras informaciones recibidas por parte de los coordinadores del trabajo de campo, nos permitieron hacer hincapié al resto de los centros que le especificaran bien a los internos/as el significado de la pregunta. Es decir no se trataba de puntuar del 1 al 6 cada prestación sino de ordenarlas del 1ª a la 6ª. En aquellos casos con duda se anuló la pregunta.

ANÁLISIS DE DATOS

El objetivo de la investigación es el que nos ha marcado las pautas para realizar el análisis de datos. Este se ha estructurado en:

La realización un *análisis univariable* minucioso respecto de cada una de las preguntas del cuestionario; e igualmente y en cada uno de los capítulos se ha procedido a realizar un análisis de correlaciones entre las variables con el fin de observar la coherencia informativa de los cuestionarios en aquellas respuestas

donde el sentido común indica que ha de haber una opinión coherente. El objetivo era estudiar si ese prejuicio existente con las encuestas en general, y en concreto, en el ámbito penitenciario, por ejemplo: «los internos/as mienten»; o «ponen lo que les da la gana»; o «no hay que fiarse de lo que ponen»; tenía argumentos.

En las preguntas con variables de intervalo, no por obvio hay que comentarlo, se ha procedido a realizar un análisis conjunto de la media en cuanto medida de tendencia central y de la desviación típica en cuanto medida de dispersión de los datos. **Ello nos ha llevado a realizar análisis complementarios reagrupando la satisfacción de los internos/as en tres grupos, lo que ha dado lugar a la elaboración de la teoría de los tres tercios.**

Así, pues, y para las lecturas de las tablas en las que las preguntas están formadas por una escala de satisfacción en la que se les solicitaba a los internos/as que puntuasen de 0 a 10 su nivel de satisfacción, siendo el valor cero «muy insatisfecho» y el valor 10 «muy satisfecho» se ha definido operativamente por este Equipo Investigador que la insatisfacción de los internos/as con una determinada prestación comprendería las puntuaciones de 0 a 3; una insatisfacción o satisfacción moderada vendría dada por las puntuaciones comprendidas entre el valor 4 y el valor 6; y una satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias estaría comprendida entre los valores 7 y 10. Ello se ejemplifica en el siguiente cuadro:

SATISFACCIÓN CON PUNTUACIONES EN PORCENTAJES SOBRE CASOS VÁLIDOS (%)	INSATISFECHOS (0-3)	MODERADAMENTE IN/SATISFECHOS (4-6)	SATISFECHOS (0-7)	TOTAL
--	---------------------	------------------------------------	-------------------	-------

A su vez, y con el fin de dar más capacidad explicativa a la investigación se han incorporado los gráficos con los resultados de las tablas analizadas y presentes en el informe.

Por último, se ha querido dar un paso más al elaborar un **índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias (ISPR)**, siguiendo el esquema del Índice de opinión pública elaborado por Bericat (2003). Esta decisión se justifica tanto empírica como teóricamente ya que lo que nos interesa es conocer la satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias. Y ésta hay que ponerla en relación con aquellos internos/as que están insatisfechos con las mismas. Para este cálculo, pues, se han excluido a aquellos internos/as que no contestan a la pregunta y a aquellos que se encuentran en posiciones moderadas tanto de insatisfacción como de satisfacción (valores del 4 al 6).

Por tanto el ISPR describe el balance que, a favor o en contra de una prestación, existe entre quienes mantienen una opinión definida como «satisfechos» y quienes se definen como «insatisfechos». Y lo que está midiendo es siempre la satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias. Así, pues, *el índice de satisfacción de la población reclusa con las prestaciones penitenciarias nos define el porcentaje de internos/as satisfechos con una determinada prestación en relación con el conjunto de internos/as satisfechos e insatisfechos.*

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Índice de satisfacción de la población reclusa (ISPR)} = \frac{\text{Satisfechos (7-10)}}{\text{(Satisfechos (7-10) + Insatisfechos (0-3))}} \times 100$$

La utilidad de este índice tiene un doble objetivo: ordenar las prestaciones de acuerdo con la gradación que se establece a continuación y ser un punto de partida para futuras réplicas de esta investigación.

- **ISPR: satisfacción plena**, sería aquella prestación donde los internos/as satisfechos representan más del 70 % de la totalidad de internos/as satisfechos e insatisfechos.
- **ISPR: satisfacción**, sería aquella prestación donde los internos/as satisfechos representan entre el 50 y el 70 % del total de satisfechos e insatisfechos.
- **ISPR: insatisfacción**, sería aquella prestación donde los internos/as satisfechos representan entre el 30 y el 50 % de satisfacción; y por último,
- **ISPR: insatisfacción plena** estaría representada por aquellos internos/as cuyo porcentaje de satisfacción no llega al 30 % del total de internos/as satisfechos e insatisfechos.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

ÁMBITO

Nacional. Se excluye la Comunidad Autónoma de Cataluña, los centros penitenciarios de Sevilla Psiquiátrico y Alicante Psiquiátrico, los internos/as clasificados en Tercer Grado de Tratamiento en sus Artículos 165, Art. 182 y Art. 86.4 RP.

UNIVERSO

Población reclusa de ambos sexos que se encuentra interna en los centros penitenciarios de la Administración General del Estado.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

- Diseñada: 621 entrevistas.
- Realizada: 617 entrevistas.

AFIJACIÓN

No procede.

PUNTOS DE MUESTREO

63 centros penitenciarios de la Administración General del Estado (A. G. E.).

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

Monoetápico con selección de los entrevistados por muestreo aleatorio simple con ajuste final por cuotas de sexo.

ERROR MUESTRAL

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P = Q$, el error es de + 4% para el conjunto de la muestra.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Autocumplimentada por los internos.

RED DE CAMPO

Funcionarios de Instituciones Penitenciarias.

TRATAMIENTO DE DATOS

Con programa socioestadístico SPSS, previa grabación de datos en hoja de cálculo Excel.

FECHA DE REALIZACIÓN

Del 21 de noviembre al 21 de diciembre de 2007.

ANEXO II.

Cuestionario

CENTRO PENITENCIARIO: ESTUDIO: NOVIEMBRE 07

La Dirección General de Instituciones Penitenciarias está llevando a cabo un estudio sobre temas de interés penitenciario y en particular los relacionados con la satisfacción de los internos/as con las prestaciones penitenciarias. Usted ha sido seleccionado aleatoriamente con el fin de darnos su punto de vista, si así lo desea. Le garantizamos su anonimato y el secreto de sus respuestas en estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Le agradecemos anticipadamente su colaboración. Por favor, le ruego conteste a las preguntas siguiendo su orden numérico.

P1) ¿Podría decirme cuál es su situación procesal?

Preventivo	1
Penado en 1.º grado de tratamiento	2
Penado en 2.º grado de tratamiento	3
Penado en 3.º grado de tratamiento	4
Penado sin clasificar	5
No sabe/no contesta	9

P2) ¿Es su primer ingreso en prisión?

Sí	1
No	2
No sabe/no contesta	9

P3) Aproximadamente, a lo largo de su vida: ¿cuánto tiempo ha estado en prisión, contando su actual ingreso?

_____ años y/o _____ meses

P4) ¿Me podría indicar, de forma aproximada, cuántos internos/as cree usted que tiene el Centro Penitenciario en el que se encuentra ahora mismo?

/ ___ / ___ / ___ / ___ / internos

P5) Por cierto, ¿me podría indicar la frecuencia con la que Usted utiliza el economato del centro penitenciario como complemento de su alimentación diaria?	
Sí, diariamente	1
Sí, semanalmente	2
Sí, quincenalmente	3
Sí, mensualmente	4
No lo utilizo porque no quiero	5
No lo utilizo porque para mí es un lujo	6
No sabe/no contesta	9

P6) ¿Y el servicio de demandero?	
Sí, diariamente	1
Sí, semanalmente	2
Sí, quincenalmente	3
Sí, mensualmente	4
No lo utilizo porque no quiero	5
No lo utilizo porque para mí es un lujo	6
No sabe/no contesta	9

P7) Podría decirme los delitos por los que se encuentra en prisión en este último ingreso

P8) Todos sabemos que mantener el contacto con nuestros allegados es muy importante para nosotros. Me podría indicar con qué frecuencia comunica Vd. con sus familiares y/o amigos telefónicamente, vis a vis y por correo postal				
	Nunca	A veces	Con mucha frecuencia	Ns/Nc
Telefónicamente	1	2	3	9
Vis a Vis	1	2	3	9
Por correo postal	1	2	3	9

P9) A continuación le voy a presentar determinados servicios de los que Vd. dispone en el centro penitenciario y que, pensamos, utiliza habitualmente. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con los mismos.

Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 SIGNIFICA QUE ESTÁ «TOTALMENTE INSATISFECHO» Y EL 10 «TOTALMENTE SATISFECHO»
Puntuación de 0 a 10

Comunicación escrita (carta)	
Comunicación telefónica (local, cabinas)	
Comunicación telefónica (duración llamadas)	
Comunicaciones orales (adecuación locutorios)	
Comunicaciones orales (duración)	
Visitas familiares (adecuación de local)	
Visitas familiares (duración)	
Comunicación vis a vis (íntima: adecuación local)	
Comunicac. vis a vis (íntima: duración total)	
Visitas de convivencia (adecuación de local)	
Visitas de convivencia (duración total)	

P10) Todos sabemos que la LIMPIEZA es muy importante para nuestra salud y para la convivencia diaria con los demás. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con el estado de limpieza de las dependencias del centro penitenciario que le relaciono a continuación. Puntúelas de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

Puntuación de 0 a 10

Zonas comunes del módulo	
El/los patio/s	
Aseos del módulo	
La celda que actualmente ocupa	
Los locutorios familiares	
El polideportivo	
La biblioteca	
La escuela	
Los talleres	
El local de comunicación vis a vis	

P11). A continuación le voy a presentar una serie de afirmaciones en relación con LA MEJORA de la LIMPIEZA Y EL ASEO en las distintas dependencias del Centro Penitenciario. Dígame, por favor, ¿Con cuál estaría usted más de acuerdo?

Exigir más a los internos/as que se encuentran en los destinos de limpieza	1
Mayor compañerismo con los destinos de limpieza, para que éstos pueda hacer bien su trabajo	2
Que la Administración de charlas que sensibilicen a los internos/as sobre la importancia de la limpieza para una mejor convivencia	3
Un poco de todas las anteriores	4
No sabe/no contesta	9

P12) Todos sabemos que en una casa hay veces que faltan determinados productos o que otros son insuficientes. En el caso de un Centro Penitenciario puede ocurrir lo mismo. Por favor, indíqueme si los siguientes artículos que le facilita el Centro Penitenciario son a su juicio suficientes o insuficientes

	Suficientes	Insuficientes
Lotes higiénicos	1	2
Toallas	1	2
Ropa interior	1	2
Ropa de cama	1	2

P13) Y en relación con el funcionamiento de los servicios de lavandería y entrega de objetos, así como de la forma con la que la Administración le entrega estos artículos, me gustaría saber su nivel de satisfacción. Por favor, puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 SIGNIFICA QUE ESTÁ «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

Puntuación de 0 a 10

Facilidades para utilizar la lavandería	
Funcionamiento del departamento de entrega de objetos	
Entrega de ropa de cama	
Entrega de lotes higiénicos	
Plazos de reposición (ropa, lotes higiénicos)	

P14) Como usted sabe, en el Centro Penitenciario existe un ECONOMATO donde se pueden adquirir determinados artículos. Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está usted satisfecho con ellos. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho»

Puntuación de 0 a 10

La variedad de artículos	
El horario de economato	
La existencia de artículos	
El funcionamiento de la cafetería	
El funcionamiento en general del economato	

P15) Igualmente, en el Centro Penitenciario existe un servicio de DEMANDADERO. Usted cree que el nivel de satisfacción con este servicio es: puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho».

Puntuación de 0 a 10

Nivel de satisfacción de mis compañeros	
Mi nivel de satisfacción	

P16) Y hablando de servicios del Centro Penitenciario me gustaría saber su opinión sobre la ALIMENTACIÓN en relación con los aspectos que le presento a continuación. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «totalmente insatisfecho» y el 10 «totalmente satisfecho».

Puntuación de 0 a 10

	Desayuno	Comida	Cena
Valor alimenticio			
Variedad			
El horario			
La cantidad			
La presentación			
En general			

P17) Y en relación con otros lugares: hospitales, cuarteles, colegios, Vd. cree que la comida del Centro es:

Mucho mejor	1
Mejor	2
Poco más o menos	3
Peor	4
Mucho peor	5
No sabe/no contesta	9

P18) Como Vd. bien sabe, en el Centro Penitenciario se puede participar en ACTIVIDADES DEPORTIVAS, RECREATIVAS Y CULTURALES. Estas actividades, entre otros objetivos, combaten la rutina en prisión. En la actualidad, y en relación con las que le presento a continuación, su número le parece suficiente o insuficiente:

	Suficientes	Insuficientes	Ns/Nc
Actividades deportivas	1	2	9
Actividades culturales	1	2	9
Entretenimiento	1	2	9
Talleres ocupacionales	1	2	9
Cine	1	2	9
Salidas al polideportivo	1	2	9
Aeróbic, mantenimiento físico	1	2	9

P19) Como Vd. sabe, en el Centro Penitenciario existe una BIBLIOTECA. A continuación le presento en relación con la lectura una serie de afirmaciones. ¿Con cuál se siente más identificado?	
No se lee por falta de interés	1
No se lee porque no sirve para nada	2
No se lee porque uno tarda demasiado en conseguir un libro	3
En el Centro se lee más que en la calle	4
No sabe/no contesta	9

P20) Por cierto, ¿podría decirme de forma aproximada cuántos libros lee Vd. al mes?	
Más de cinco al mes	1
De dos a cinco al mes	2
Uno al mes	3
Alguno al año	4
Ninguno	5
Ns/nc	9

P21) Por su experiencia personal o por la idea que tenga quisiera que valorase los siguientes aspectos de la asistencia sanitaria en el Centro Penitenciario. Puntúelas de 0 a 10 sabiendo que el 0 significa que está «totalmente satisfecho» y el 10 «totalmente insatisfecho».	
Puntúe de 0 a 10	
Trato recibido del personal sanitario	
Facilidad para conseguir cita	
Horario de atención	
Confianza y seguridad que transmite el servicio médico	
Atención médica y de enfermería en la celda	
Información recibida sobre su problema de salud	
Calidad de la atención sanitaria en general	
Equipamiento y medios técnicos existentes	
Agilidad para acceder a los especialistas	
Tiempo de espera hasta entrar en consulta	
Tiempo dedicado por el médico a cada enfermo	

P22) En cualquier empresa, en general, hay una opinión en relación con la satisfacción de los trabajadores con su puesto de trabajo. En los centros penitenciarios, puede ocurrir lo mismo. Si usted tuviera que puntuar la satisfacción de los internos/as que desempeñan puestos de trabajo en los talleres productivos con su salario, su trabajo, su horario... Puntúe por favor de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que el interno estaría «totalmente insatisfecho» y el 10 el interno estaría «totalmente satisfecho».

Puntuación de 0 a 10

El salario que cobran	
El trabajo que realizan	
El horario	
El trato recibido	
Satisfacción general con el trabajo que hacen	
Importancia del trabajo en la calidad de vida del interno en prisión	

P23) A lo largo de su estancia en prisión, los internos/as tienen relación con los Equipos de Tratamiento. En general, y según su experiencia, ¿podría calificar su relación como?

Muy satisfactoria	1
Satisfactoria	2
Normal	3
Insatisfactoria	4
Muy insatisfactoria	5
Ns/nc	9

P24) Como Vd. bien sabe, no todo el mundo da la misma importancia a las mismas cosas. Lo que es prioritario para unos no lo es para otros. A continuación le voy a presentar una serie de temas y prestaciones penitenciarias para que usted las ordene según la importancia que le dé a las mismas. ORDÉNELAS DE LA PRIMERA A LA SEXTA, SABIENDO QUE LA PRIMERA SERÍA EL TEMA O PRESTACION CON MAYOR IMPORTANCIA Y LA SEXTA LA DE MENOR IMPORTANCIA. (PONGA EL N.º CORRESPONDIENTE DEBAJO DE LA PRIORIDAD).

Prioridad (1.ª 2.ª 3.ª 4.ª 5.ª 6.ª)

Mi prioridad es:

Cumplir cerca de mi domicilio	
Los permisos de salida	
El trabajo en prisión	
Tener celda individual	
La realización de actividades	
La alimentación	
Otra muy importante para mí y que no figura en la lista es	

P25) Por regla general, ¿cómo cree usted que la población reclusa percibe el trato recibido por la Institución Penitenciaria?	
Señale tres con un círculo	
Desconsiderado	1
Respetuoso	1
Represivo	1
Indiferente	1
Reglamentario	1
Como un trabajo más	1
Frío	1
Interesado en la problemática del interno	1
Poco ágiles en solucionar los problemas	1
Lentos en la tramitación de los expedientes	1
Grato	1
Normal	1

P26) ¿Y para usted?	
Señale tres con un círculo	
Desconsiderado	1
Respetuoso	1
Represivo	1
Indiferente	1
Reglamentario	1
Como un trabajo más	1
Frío	1
Interesado en la problemática del interno	1
Poco ágiles en solucionar los problemas	1
Lentos en la tramitación de los expedientes	1
Grato	1
Normal	1

P27) Si usted tuviera que puntuar su nivel de satisfacción con una serie de instituciones y entidades sociales con las que se ha relacionado a lo largo de su vida EN PRISION. Puntúe de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa «muy insatisfecho» y el 10 «muy satisfecho»:

Puntuación de 0 a 10

La Administración de Justicia	
Las Instituciones religiosas que visitan a los internos	
Las ONG en general	
Sus compañeros en prisión	
Instituciones Penitenciarias	
Las empresas que le dan trabajo a los internos	

P28) ¿A lo largo de su vida en prisión, me podría indicar en cuántos centros penitenciarios ha estado?

En uno	1
En más de uno	2
No sabe/no contesta	9

P29) ¿Se encuentra usted actualmente en un Centro de Inserción Social o en una sección abierta?

Sí	1
No	2
No sabe /no contesta	3

P30) En relación con la celda, su espacio disponible y el conjunto del mobiliario; por favor, indique su nivel de satisfacción, puntuando de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que está «muy insatisfecho» y el 10 significa que está «muy satisfecho».

Puntúe de 0 a 10

El espacio disponible para uno solo	
El espacio disponible para dos	
El aseo	
La ropa de cama	
El resto del mobiliario	

P31) Sexo:

Varón	1
Mujer	2

P32) ¿Qué profesión tenía al ingresar en prisión?

--

P33) ¿Qué nivel educativo ha alcanzado?	
Nunca ha ido a la escuela	1
Primarios incompletos	2
EGB o equivalente	3
BUP o equivalente	4
Titulados medios o superiores	5
No sabe/no contesta	9

P34) Su nacionalidad es:	
Española	1
Otras (especificar)	2
No sabe/no contesta	9

FIN DEL CUESTIONARIO

INSTITUCIONES PENITENCIARIAS LE DA LAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**OBSERVACIONES PERSONALES. PUEDE ESCRIBIR TODO AQUELLO QUE CREA QUE DEBE CONSTAR
(RECUERDE QUE EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO)**

ANEXO III.

Investigación cualitativa

I. Introducción.....	114
II. Método de trabajo	116
III. El comportamiento grupal.....	118
IV. (IN) satisfacción con las prestaciones públicas.....	121
Alimentación.....	121
Actividades.....	125
V. Vida cotidiana. Indicadores explicativos.....	131
Tipo de vida.....	131
Instalaciones	135
VI. (IN) Satisfacción con otras prestaciones específicas.....	140
VII. (IN) Satisfacción de los internos con el equipo técnico.....	144
VIII. (IN) Satisfacción de los internos/as con los funcionarios de vigilancia	147
Conclusiones	149
Alimentación.....	150
Actividades.....	150
Vida cotidiana.....	151
Otras prestaciones.....	151
(In) Satisfacción de los internos/as con el Equipo Técnico.....	152
(In) Satisfacción de los internos/as con los funcionarios de vigilancia.....	152
X. Bibliografía del Informe cualitativo	152

I. Introducción

Conocer el grado de satisfacción que los usuarios de la Administración Penitenciaria tienen respecto a los servicios prestados por ésta, y hacerlo de forma sistemática, significativa y representativa, es algo novedoso.

Los centros penitenciarios han evolucionado desde su primigenia función de custodia a la espera de la ejecución de penas y castigos corporales, hasta su actual configuración como establecimientos públicos de servicios a grupos de ciudadanos que se encuentran privados de libertad.

Así las cosas, la Institución Penitenciaria⁹ ofrece una serie de amplios servicios a la población reclusa.

Conocer la opinión y la valoración que los destinatarios tienen respecto de los servicios que reciben en prisión, habrá de ayudar a contextualizar la naturaleza de la función pública penitenciaria, posibilitando su mejora y avance.

En esta reflexión se circunscribe el encargo que los sociólogos responsables de este informe recibieron de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias: conocer **el grado de satisfacción de los reclusos con las prestaciones penitenciarias**.

Se trataba de un marco de referencia excesivamente amplio, habida cuenta de que el objetivo del estudio —la satisfacción de unos usuarios— se sitúa en el universo de una institución total —como es la prisión— que se caracteriza por ejercer su función en todos los campos de la vida de un individuo —residencia, alimentación, educación, sanidad, trabajo, deporte, regulación de la convivencia, relaciones con el exterior, protección y seguridad, asistencia espiritual, etc.—.

Es decir, la propuesta es de una envergadura tal como lo sería conocer el grado de satisfacción que respecto a todos esos aspectos, y otros más, así como de todas sus derivaciones, tendría una localidad de tipo medio¹⁰.

Desde este punto de vista, y sólo valorando la perspectiva de la Administración, se aislaron más de sesenta áreas de interés penitenciario, cada una de ellas con múltiples posibilidades, que pudieran ser evaluadas por los reclusos.

De todas ellas, los responsables penitenciarios tomaron la decisión inicial de plantear el estudio de las siguientes prestaciones:

- Racionado y su preparación.
- Economato, cafetería y cocina.
- Ropa de cama y mobiliario.

9. Administración a la que le son aplicables los Reales Decretos 2005/951 de 29 de Julio y 2005/1773 de 3 de septiembre, en los que se desarrollan los instrumentos para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.

10. Una ciudad española de más de 50.000 habitantes.

- Oferta educativa, sociocultural y deportiva.
- Función docente.
- Comunicaciones orales con familiares y amigos.
- Instituciones de cooperación penitenciaria.
- Comunicaciones e intimidad.
- Servicio telefónico.
- Demandaduría.

Esta elección solo tuvo el sentido inicial de decidir por dónde empezar. No significó otorgar una mayor importancia a estas áreas en relación a otras, ni dejar en el olvido diferentes prospecciones.

La necesidad de concretar un marco de estudio abordable y abarcable presidió esta decisión, postergando para posteriores investigaciones otras temáticas.

Sin embargo, esta decisión suponía, para la técnica estructural¹¹ —de análisis de discurso— que se utilizó, una limitación inicial a la libertad de elaboración discursiva de los componentes de los grupos de trabajo, más si tenemos en cuenta que, como bien puede entenderse, la elección de ciertos ítems de los que se quería conocer la satisfacción que les merecían a los usuarios, no tenía por qué corresponder con la necesidad expresiva de éstos y la importancia que ellos daban a la satisfacción —o insatisfacción— que pudieran manifestar de los asuntos que personalmente les preocupaban.

De ahí que, desde la dirección de los diferentes grupos, y como planteamiento de desarrollo de los mismos, se haya intentado conjugar el propósito buscado a través del encargo recibido con el respeto máximo a la espontaneidad verbal, evitando la reiteración, reconducción y maniobras de evitación que pudieran, desde la conducción del grupo, evitar **el discurso social dominante**.

Se consideró necesaria la realización de tres grupos de discusión compuestos por hombres y dos compuestos por mujeres, y la elección de los centros penitenciarios en los que técnicamente fuera posible el desarrollo de los grupos y que garantizaran, por su población penitenciaria, que los mismos pudieran completarse adecuadamente.

El perfil de los miembros de los diferentes grupos consideró las siguientes variables, dentro de un procedimiento de elección al azar, sin correcciones, afijaciones o cuotas:

- **Variable de sexo:** hombre y mujer, separadamente.
- **Variable nacionalidad:** españoles y extranjeros hispanohablantes.

11. El marco metodológico de referencia utiliza el grupo de discusión en su doble función de análisis de discurso con plena validez en el reflejo de la estructura social penitenciaria y en su función añadida de facilitar las claves discursivas para confeccionar las preguntas del cuestionario. Éste se encuentra en un estado avanzado de elaboración.

- **Variable situación penitenciaria:** preventivos, penados en segundo grado, e internos/as sin clasificar.

Conviene tener presente en todo momento que los grupos tuvieron lugar dentro de un centro penitenciario. Este marco de referencia ideologizado y totalizador está lejos de la necesaria neutralidad que requiere la técnica sociológica utilizada. Pero no es evitable.

Empero, conviene indicar que los componentes de los grupos sí entendieron que se encontraban —durante la discusión grupal— en un contexto diferente del que transcurre habitualmente su vida en prisión («Aquí se puede hablar...»)¹², y, de igual manera reconocieron un importante, y necesario, sin duda, desapego de «lo penitenciario» – pudiéramos decir que nos situaban en otro plano diferente al de los funcionarios de instituciones penitenciarias- de los sociólogos que intervenimos en el proceso¹³.

En varios momentos utilizaron expresiones que reflejaban esta diferenciación. Así, se situaban en el «ellos», para referirse a la institución penitenciaria representada en los funcionarios del centro en concreto («Ellos... quiero decir... todo el sistema... educador, asistente social...» GHM), el «nosotros» —eludido— en las autorrevelaciones y proceso discursivo en general, y el «ustedes», como algo singular y diferente del otro lado, de la otra cara de su moneda vital, los funcionarios —los trabajadores— del centro penitenciario —de los centros penitenciarios—.

Los temas que se incluyen en el informe reproducen los abordados en los grupos. Su orden y presentación obedecen a un criterio estético, literario.

II. Método de trabajo

El planteamiento seguido a la hora de iniciar las diferentes dinámicas habidas en los grupos, fue el mismo. Todos ellos debutaron con una presentación de los investigadores, motivo de la reunión, presentación de los sujetos¹⁴ allí reunidos, para pasar a una breve introducción relativa a las prestaciones que las diferentes administraciones públicas ofrecen a los administrados —*warm up*—, para terminar esta fase poniendo sobre la mesa de discusión a la **comida**, a la prestación alimenticia, como **primer elemento de debate**.

Como ya se decía en la introducción, el orden en la importancia dada a los servicios que ofrece esta institución no tenía por qué coincidir con la relevancia que a éstos dieran los usuarios.

12. A lo largo de todo el informe, y para mejor entender los argumentos expuestos, se utilizaron los «verbatines» –expresiones- utilizadas por los participantes.

GHM, quiere decir Grupo de Hombres de Palma de Mallorca.

GHM, quiere decir Grupo de Hombres de Málaga.

GMM, quiere decir Grupo de Mujeres de Málaga.

13. A lo que ayudó, probablemente, el que nos presentábamos ante ellos con «herramientas» científicas no habituales: grabadoras, micrófonos, aparatos técnicos y cierto lenguaje iniciático.

14. Internos.

Esta circunstancia, en el desarrollo grupal, podía suponer que una vez marcada la ruta por el director de grupo, éste derrotase hacia singladuras diferentes. Los golpes de timón que intentaran recuperar el rumbo original hacían correr el riesgo de que una herramienta estructural, como la utilizada —análisis de discurso—, deviniera en una herramienta cuasi distributiva —a modo de entrevista colectiva—, si a cada expresión grupal no satisfactoria con los planes de investigación, se respondiera con una reconducción directiva —por ello sancionadora, punitiva, evitadora de la espontaneidad, alarde autoritario dulcificado por la impronta investigadora—.

Los grupos, como organismos vivos, como agregados de seres a los que se les excita a desarrollar ciertos comportamientos (actitudes, expresiones), reaccionaron como el ratón de laboratorio ante la pinza (grabadora, en el caso de los reclusos) del científico (investigador social, en nuestro caso) y la amenaza (evidente en la pinza, metafórica en el micrófono) que se cernía sobre ellos, de diversas formas: docilidad ante los requerimientos —grupo de mujeres de Málaga—, enfrentamiento ante la amenaza —grupo de hombres de Palma de Mallorca—, y, con cierta resistencia, aunque con solicitud final, en el grupo de hombres de Málaga.

La docilidad habida en el caso de las mujeres —no salirse del guión, no romper el marco referencial, atenerse a las reglas de juego—, la rebelión de los hombres de Palma de Mallorca, y la resistencia inútil en los hombres malagueños pudo deberse a:

- Que la importancia dada a la valoración de las prestaciones sobre las que se requería su posicionamiento por parte de la administración, coincidía con sus opiniones, o era contraria a las mismas.
- La existencia de un posicionamiento diferente —por tener unas exigencias distintas— en función del sexo.
- Que la situación penitenciaria —ser preventiva/o, depender de la gracia de la administración de justicia— define el rol de la persona ante la prisión —rol infantilizado, dependiente, demandante, cuando se es preventivo— rol autónomo, que sabe lo que quiere (y lo que quiere es irse..., salirse del juego, ¿que quiere curarse-cuidarse?) y quién se lo puede dar (equipo de tratamiento, equipo sanitario) cuando se es penado.
- A las propias necesidades de la investigación y a la presión ejercida en este sentido —desviaciones de planteamiento—.

Estas posibilidades, y otras que iremos desbrozando más adelante, han podido influir aisladamente y/o en combinación —en conjunción—.

Es necesario aclarar, antes de proceder a la lectura de este informe, que las transcripciones de las opiniones vertidas en los grupos han sido realizadas por los autores del mismo y no por profesionales de esa materia.

III. El comportamiento grupal

Los grupos son algo más que la suma de sus componentes. Es algo de sobra conocido. Además aunque no tengan existencia fuera del limitado reducto en el que se les convoca, desarrollan las discusiones y en el que se da fin al mismo, se trata de la mejor elección para poder llegar a conocer los aspectos profundos, íntimos, que movilizan a las personas en cuanto entes sociales. A los reclusos en cuanto entes sociales privados de libertad.

Su vida (la de los grupos, la de los diferentes grupos) y contexto de reunión merecen una somera explicación.

En todos los casos se buscó una ubicación física adecuada dentro de las limitaciones que impone este tipo de investigaciones dentro de una cárcel. En ella es difícil buscar la «neutralidad» que facilite la libertad de expresión: hablar en la cárcel valorando los servicios que ésta ofrece y diciéndoselo a personal que representa a la propia institución penitenciaria, con la desconfianza que puede suponer no saber cómo han sido reclutados, por qué lo han sido, qué se va a hacer con sus voces grabadas, etc., no es algo que resulte, digamos, cómodo para el recluso. Sin embargo..., como vulgarmente se dice, «esto es lo que hay». Desarrollar este tipo de prospecciones en una institución cerrada no admite muchas más posibilidades.

La elección del área sociocultural como el mejor lugar para llevar a cabo los encuentros fue algo que venía de la mano de la ubicación que en estos centros tenían las emisoras de radio, cuyos medios técnicos —e instalaciones— han sido utilizados.

Sin ser premeditada, ha sido, probablemente una acertada decisión. Estos espacios —área sociocultural— son identificados por los internos/as como los de «mayor neutralidad», como los menos penitenciarios.

En todos se utilizó el mismo guión de grupo y similares exposiciones iniciales. Dos de ellos (Palma de Mallorca y Málaga hombres) fueron dirigidos con un mayor distanciamiento. Su diversa producción —en cuanto a variedad temática— da prueba de una considerable libertad discursiva.

El grupo isleño tenía muy claro qué cosas le importaban en mayor medida y cuales lo hacían en menor grado. Discutían de modo aquiescente las ideas que se ponían sobre la mesa, pero trasladaban la importancia de las prestaciones y su nivel de (in) satisfacción hacia otras. En este caso, se manifestaban más preocupados por el (mal) trato recibido, por la (falta) deficiente atención que les dedicaban los servicios médicos y el equipo de tratamiento, que por los parámetros que el director de grupo les proponía. Así, como ejemplo, ante la petición de debate sobre la opinión que les merecía la alimentación, se decía:

Yo tengo otra queja..., no nos viene a ver el equipo de tratamiento... llevo dos años y no me ha visto un psicólogo en mi vida... el educador viene de higos a brevas... los médicos fatal... ha estado casi un año sin venir un médico a consulta... y la gente muriéndose de sida. (...) y para que te saquen a enfermería te tienes que estar muriendo... (a un compañero de celda) se lo llevaron a enfermería y...

nunca más volvió... decían que era un virus y era un tumor en el hígado... esa es la clase de asistencia médica que hay aquí. (GHPM)

Yo sobre la comida no voy a opinar... no es que sea de gran calidad, pero tampoco está mal, se puede comer y se que hay otros sitios que se come peor que aquí... Yo lo de la comida es lo de menos... Yo lo que me preocupa es el sistema sanitario ¿sabes?... las actividades... que no hay actividades. (GHPM)

Esclarecedora resulta esta conversación de seis participantes (cada número identifica a un interno, y así será en adelante cada vez que se transcriba una conversación):

(1) Aquí no conozco a nadie que le haya visto la cara al jurista.

(2) de acuerdo con lo que dice éste... que hay cosas más importantes que la comida...

(3) claro, claro

(1) que el sistema judicial en esta cárcel... no hay.

(4) llevo una condena de diecisiete años y medio... y llevo aquí... como si llevara quince... sin contar las redenciones extraordinarias de todos los años que he estado trabajando... se supone que yo, tranquilamente... estoy pagado... y ni un permiso..., ni un permiso.

(5) pero como tu hay otros...

(4) y me he tirado seis años en módulos conflictivos... ¿me entiendes?... y no he salido ni un permiso.

(2) yo no se cómo vamos a poder explicar esto.

(6) Aquí hay muchas quejas por los permisos... es por lo que más se queja la gente (GHPM).

En la prisión de Málaga se desarrollaron otros dos grupos, uno de hombres y otro de mujeres. El primero de ellos —los hombres— también tuvieron una importante producción y, aunque con alguna resistencia, se sometieron a las pautas temáticas propuestas. Eso sí, también manifestaron de manera palmaria el descontento con la (falta/poca/inexistente) atención por parte de los miembros del equipo de tratamiento.

Si empleáramos una terminología taurina, podríamos decir que ante el cite inicial (opinión que tenían respecto de las prestaciones penitenciarias, empezando por la comida), y el también inicial rehúse (ante la propuesta del director, nosotros —el grupo— hacemos la nuestra), acababan entrando al trapo, aceptando el «engaño» (muleta). Véase el inicio de la discusión:

(1) A mi me gustaría empezar diciendo que esto es un castigo...y el estar aquí dentro es la continuación de un castigo...ya que aquí tanto las comidas como las prestaciones que tenemos...la verdad es que dejan mucho que desear...por lo menos en esta prisión. Yo he estado en otra prisión...yo he estado en El Dueso y la verdad es que la diferencia es bastante grande con esta... y aquí, ya le digo, empezando por comida, instalaciones, por prestaciones, por todo esto..., aquí deja mucho que desear.... En general esta cárcel de aquí deja mucho que desear... y bajo mi punto de vista creo que habría que cambiar mucho... no vamos a hablar de la individualización de la persona, pero aquí prácticamente desde que

entramos no vemos educadores, asistentes, no vemos psicólogos...no nos trata nadie. Se nos olvida en el módulo...

(2) Yo creo que lo más importante es la desinformación que hay aquí...

(1) Uno llega aquí...te echan a un módulo y se olvidan totalmente de ti...

(2) uno tiene que enterarse por boca de otros internos/as de los pasos que tienes que dar para poder acceder a permisos...

(1) luego pasas por junta y dices ¿cómo puedo pasar por Junta si ni me conocen, no ha venido a hablar conmigo ni educador, ni psicólogo, ni asistente...nadie? No lo concibo en una cárcel con tantos penados como hay aquí... con tantos preventivos como hay aquí...Si estamos aquí penados cumpliendo condena, creo que un mínimo de condiciones tendría que haber...Respecto a la comida, la verdad,... muy mal hecha...

(3) La comida esta buena...

(1) poca variedad...

(4) Ayer no hubo pan, por ejemplo... (GHM).

Por lo que respecta al grupo de mujeres podríamos calificarlo como manso, disciplinado en el comportamiento. El estilo de dirección ejercido podría llegar a situar su desarrollo en algunas fases como más próximo a un grupo moderado —en el sentido de altamente estructurado—, casi de pregunta/respuesta.

La disposición (¿la entrega?) quedó clara en la primera respuesta. Y en las cuatro restantes ya se habían puesto sobre la mesa (en un parto sin dolor, anestesiado) aspectos tales como la convivencia, la intimidad, la higiene, prestaciones educativas, biblioteca, deportivas, alimentación y rutina —en la alimentación (¿en la vida penitenciaria?)—. La monotonía como parte añadida del castigo. ¿Buen comienzo?

(1) ¿Por qué empezamos? por los chabolos... en la convivencia que tenemos en la celda, que es una celda, simplemente una mujer... porque estamos tres mujeres, hay chabolos de tres mujeres... y eso para la higiene, para todo... el estado en el que nos encontramos conviviendo no lo veo yo muy normal...tres personas en... ¿cuántos metros hay?... para poder hacer camas, para poner orden a tus cosas..., para tener el chabolo un poco en condiciones... Ayer por casualidad hicieron revisión de chabolos, hicieron un cacheo, porque son cacheos rutinarios que los tienen que hacer... y entonces... hubo chabolos que estaban en condiciones y otros no... normalmente no están ninguno en condiciones, porque yo no los veo en condiciones...En el tema de la biblioteca, que dice, nosotras tenemos acceso, pero no tenemos acceso a los libros que queremos, porque la mayoría de las personas que están en el patio y que les gusta mucho leer... son personas que, a veces, se llevan los libros y ... a lo mejor lo están leyendo en hombres...

(1) Sobre el tema de la comida la verdad es que hay días que deja mucho que desear. Hay días que te ponen la comida y dices ¡vale!, está pasable, pero hay días que es imposible comerse la bandeja... porque todos los días lo mismo..., todas las semanas lo mismo

(2) ...todas las semanas lo mismo, todos los lunes, todos los martes, todos los miércoles... quiero decir que todos los lunes del mes de enero, del mes de febrero..., todos los lunes es lo mismo, todos los martes...sabemos esta noche lo que vamos a comer, mañana a mediodía sabemos lo que vamos a comer y, francamente...

(3) Al polideportivo le hace falta una capa de cemento. (GMM)

Hecho notorio el acatamiento, anticipaba lo que posteriormente sucedería en determinados momentos: yo (científico, ciencia) pregunto, vosotras respondéis (reproducción social). Reproducción de roles. Reproducción de dominación. El investigador (hombre) pide, exige. Ella se abandona. Encuentro ¿poco vistoso?, encuentro ¿poco productivo? Difícil respuesta.

El grupo no se salió del guión casi en ningún momento. Y cuando lo hizo, utilizó un tono de disculpa, de inevitable (¿doloroso? posicionamiento. ¿Otra vez reproducción del rol de sometimiento?).

Yo me atrevo a decirlo..., que tanto que insisten en la televisión de que la violencia contra las mujeres... y cómo es posible que acá llegue un funcionario, uno o dos, y cojan a una mujer a patadas..., le den todo eso..., a mi eso me parece horrible. A mi no me ha pasado. Pero a mi me pasa y les pongo una denuncia. ¿Cómo un hombre puede pegarle a una mujer? Castíguenla o enciérrenla, pero no la peguen... (GMM).

IV. (IN) satisfacción con las prestaciones públicas

ALIMENTACIÓN

Las dinámicas llevadas a cabo con los diferentes grupos tuvieron por inicio el mismo planteamiento, que no era otro que la opinión que les merecía la comida, como una de las prestaciones importantes de la prisión. Ya se ha dicho.

También se ha destacado el distinto comportamiento de los mismos, que osciló entre la respuesta que oponía otra temática que importaba a los internos/as (Aquí no se come mal. Hay centros en los que se come mucho peor que aquí. **La comida es lo de menos**. El trato que te dan los funcionarios es lo que veo yo más importante. La ayuda psicológica, ¿sabes? —GHPM—) y la obediencia a los planteamientos, como en el caso de las mujeres del grupo malacitano.

Existen dos ideas, sin embargo, que sí podríamos destacar y han sido abordadas de la misma manera, incluso con las mismas palabras, unánimemente, como dos de los aspectos vinculados a la prisión que empobrecen o limitan la vida penitenciaria, añadiendo penosidad y hastío: **el carácter repetitivo de la comida**. Metáfora de lo cíclico, que a modo de condena de Sísifo lleva al paroxismo la desesperación de los reclusos. Y la constatación de **la existencia de subclases** (nos referiremos en otros momentos y con otras temáticas en más de una ocasión a esta idea) de la mano de aquellos que no tienen recursos económicos en prisión, y en consecuencia, «se ven obligados a comer solamente lo que les facilita la administración».

En cuanto a la **tediosa rutina**:

La comida muy repetitiva. (GHPM)

¿Usted sabe lo que es diez años comiendo lo mismo? (GHPM)

La comida..., que para una persona que tiene una condena muy corta, pasas..., pero para el que tiene una condena de ocho, de cinco o de seis años..., lunes, ya sabes lo que vas a comer. Martes, ya sabes lo que vas a comer (...) y así otro día, y así otro día... eso parte a todo el mundo..., está clarísimo. (GHM)

Todas las semanas lo mismo, todos los lunes, todos los martes, todos los miércoles..., quiero decir que todos los lunes del mes de enero, del mes de febrero..., todos los lunes es lo mismo, todos los martes... Sabemos esta noche lo que vamos a comer, mañana a mediodía sabemos lo que vamos a comer y..., francamente... (GMM)

Sobre el tema de la comida, la verdad, es que hay días que deja mucho que desear. Hay días que te ponen la comida y dices «¡vale!», está pasable, pero hay días que es imposible comerte la bandeja, porque todos los días lo mismo, todas las semanas lo mismo... (GMM)

Respecto al **nivel de «renta penitenciaria»**:

(1) Llevo quince meses en la cárcel. Es la primera vez y la última, espero..., y **yo en bandejas no como**. No me gusta la comida de aquí para nada.... Yo respeto su opinión, pero yo..., la comida que hacen aquí..., está bien..., pero viene sin sal, tiene demasiado aceite... Yo soy un chaval que soy escrupuloso según qué cosas comer..., prefiero comerme un bocadillo... Llevo quince meses aquí y solo una vez me he puesto en el comedor..., y fue en preventivos... no he vuelto a comer más. Yo solamente como bocadillos del economato..., un día paté, otro día chorizo, otro día jamón york. Otro día salchichón...

(2) pero piensa que tú, por ejemplo, **al tirar del economato**, tu cobras 70 euros, o lo que cobres, pero piensa que hay un 70 % que son indigentes y por cojones tienen que entrar a comer (GHPM).

(1) ¿Cuánto dicen que dan por preso... seis mil y pico pesetas al día...?

(2) eso será lo que te dan para todo el mes.

(1) en comidas, no, y en médicos tampoco...

(2) Pero te obligan a eso, si tu quieres una lata de atún, porque llevas una semana que no comes por la noche...

(1) eso vale cuarenta y cinco céntimos y si los tienes te la comes y si no, no te la comes... (GHM)

Tiene que mantenerse uno del peculio que tiene... (GHM)

(1) En otros sitios, por ejemplo, para el desayuno te dan el pan, te dan la mantequilla, la mermelada, te dan un dulce y te dan un zumo... o sea, que si a las doce de la mañana yo no tengo dinero y tengo

ganas de tomarme algo y no puedo, pues bueno, tengo el zumo y la madalena que me han dado en el desayuno...

(2) mira, que la gente tenga para un economato, para comerse un dulce... ese problema está ahí... (GMM)

No existe acuerdo en cuanto a la calidad de la alimentación penitenciaria. Se mezclan discursos en los que se denuncia la mala calidad de los productos, la deficiente preparación o su insuficiencia, que se unen a aquellos que consideran adecuada la comida, incluso buena.

Los siguientes verbatines expresan los aspectos más negativos de la alimentación. Veamos dos conversaciones y dos opiniones:

(1) ... y encima, con las patatas podridas..., es que me gustaría que usted lo viera, es que le ponen el plato delante y usted se levanta y se va, se lo aseguro...

(2) yo entré en la cárcel y he cogido colesterol...

(1) en otras cárceles cuando terminas de comer te dan un suplemento.... A todo el patio..., con un bocadillo para cuando lleguen..., porque comemos a las ocho de la tarde y luego estás de las ocho de la tarde al día siguiente arriba. ¿Qué comes arriba...?

(2) lasañas...

(1) En otras cárceles, Castellón, por ejemplo, te dan un litro de leche o un bocadillo. (GHPM)

(1) Respecto a la comida, la verdad, muy mal hecha...

(2) La comida está buena...

(1) Poca variedad.

(3) Ayer no hubo pan, por ejemplo

(4) La comida tiene que son todo hidratos lo que estamos comiendo, prácticamente no se comen proteínas. Se come pescado, pero a la gente no le gusta... La comida es muy rutinaria, todo hidratos, todo patatas, todo arroces..., cosas que solo te hacen engorde. (GHM)

La comida de mediodía la mayoría de los días es impasable... y hay días que te comes un bocadillo porque no puedes... La cena está más pasable..., pero la comida la mayoría de los días es que no, no... cuando no viene fría viene mal, y no, no... (GMM).

... y fuera de eso, lo que a mi me tiene más mal en esta prisión es la comida, porque la tienen a una privada de libertad, tiradas en el patio, pero al menos, que pudiéramos comer algo que estuviera en condiciones. Pero ni si quiera eso... (GMM).

Como se dijo anteriormente, no existe unanimidad en el discurso en cuanto a lo negativo de la alimentación, o la variedad.

La calidad de la comida es buena, pero es monótona (GHPM).

Yo sobre la comida no voy a opinar, no es que sea de gran calidad, pero tampoco está mal, se puede comer y se que hay otros sitios que se come peor que aquí. (GHPM)

(1) El desayuno es guay.

(2) El desayuno es rutinario, pero es bueno (GMM).

Incluso algunas afirmaciones pueden hacer pensar en tiempos pasados (¿penitenciarios?) peores.

Yo de la comida no me puedo quejar, porque aquí se come (GHPM).

Aunque también se alude a un pasado (¿real?, ¿imaginario?, ¿fabulado?) mejor, incluso próximo en la narración a lo que podría ser un pasaje onírico (grupo de hombres de Palma de Mallorca), en donde no faltan los cuidados casi maternos...

Yo he estado en otra prisión... yo he estado en El Dueso y la verdad es que la diferencia es bastante grande con esta... (GHM) (¿pasado real?).

En Picassent tienen un presupuesto para cada preso... y te dan tu vaso de leche, o bien madalenas o bien galletas, o pastel, y te dan un bocadillo para almorzar que cada día viene diferente..., te dan sobrasada, paté, sardinas, salchichón, chorizo, jamón york..., o sea, eso para empezar... en el desayuno. Para comer tienes tu ensaladita, que aquí la ensalada la veo dos veces por semana, pero como plato, no como acompañando..., allí te ponen tus dos platos, tu ensaladita y tu postre. Luego para merendar, cuando bajas a las cinco de la tarde, lo primero que hacen es darte un yogur, todos los días, todos los días, así de lunes a domingo. Cambian..., que a veces te dan un pastel, un día entre semana o un fin de semana. La cena..., lo normal, lo mismo que aquí. Los domingos daban churros con chocolate, todos los domingos..., una paella como Dios manda para comer... (GHPM) (¿pasado fabulado, onírico, deseado?)

Mi queja sería por la comida... yo tengo entendido que hay otras prisiones que la comida es muy buena, que ponen huevos, que ponen patatas, que también les dan paella... (GMM)

Idea, la de un pasado mejor, la de una frontera que nos separa del edén, de la que hacen uso con frecuencia y para muchos temas. Se irá repitiendo.

Y como en cualquier cuento, tampoco falta el personaje malvado (aquí eludido ¿tal vez el funcionario de vigilancia?) que acecha como una sombra:

...Al director le llevan la prueba con sus patatas doraditas y su bistec, con su salsita... ¿me entiendes?... Pero luego, de ese plato a lo que hay en el módulo... (GHPM)

¿Quién hace el cambio de la comida? ¿Hay alguien que embauca al director?

O ¿caso exista una tendencia perversa (¿una conspiración contra el preso?) en la administración penitenciaria que manipula la alimentación para favorecer otros intereses económicos? Ciertas ideas manifestadas por algunos participantes abonarían esta interpretación «delirante» (¿característica de las instituciones totales?, ¿evitable?)

El jueves está planificado..., los jueves aquí se cobra..., lo han puesto ellos..., el jueves ya lo tienen planificado: se cargan las tarjetas, el que tenga dinero bien, el que no, no... Pues claro, si tu te comes a las ocho y media de la mañana cinco galletas que vienen en el paquete y un trocito de bizcocho..., a las once y media tienes que echarle algo al estómago, por cojones (...) ... pero los jueves están planificados de esa manera para que tu te gastes el dinero de la tarjeta..., total, que el economato abre a las once y media para que tu vayas y te gastes los dineros en el economato (GHM).

¿Tal vez tras esta queja se esconda otra? Veamos la siguiente argumentación de dos componentes del Grupo de Hombres de Málaga que pudiera dar a entender que su disconformidad con la comida no está en su composición y variedad, si no con otros aspectos:

(El desayuno habitual está compuesto por)

(1) ... cinco galletas y un trocito de bizcocho (...), un bollo de pan, una mantequilla y una mermelada ...

(2) Cuando un desayuno normal y corriente de cualquier familia qué menos que la viena (un tipo de pan), la mantequilla, la mermelada y un trocito de bizcocho y unas galletitas y..., eso, qué menos...

Ya sabemos lo que dice el proverbio «ten cuidado con lo que desees». Si un buen desayuno para los internos/as consiste en que les den lo que realmente les están dando, y respecto a lo cual se refieren negativamente, ¿podríamos pensar que la queja subyacente sea de otro tipo, que se estén quejando de otra cosa?

Parece claro, empero, que **el tiempo que transcurre entre la cena y el desayuno del día siguiente (alrededor de doce horas de ayuno) es excesivo. Y en eso están todos los grupos de acuerdo.**

ACTIVIDADES

El panorama que se nos presenta a la hora de evaluar el conjunto de actividades de la oferta penitenciaria a los internos/as (deporte, educación, ocupación productiva del tiempo de ocio, trabajo, etc.) no puede ser más desalentador.

Si tuviéramos que presentar en lenguaje telegráfico la narración grupal que se efectúa entorno a las actividades, podría valer el siguiente texto:

Escasas actividades (stop) en las que hay faltan medios y llegan a pocos internos/as (stop) inactividad como castigo (stop) anulación de la persona (stop).

Los reclusos consideran a **las actividades como algo fundamental en su vida penitenciaria. Su falta supone una penalidad añadida**¹⁵. En este sentido, y volviendo a la idea de la prisión como institución total, cobra especial relevancia el concepto del paso del tiempo. Del tiempo como algo desestructurante. Del tiempo como un vacío, como un hueco que hay que llenar.

Siguiendo a Mircea Eliade, es un tiempo cíclico, que no empieza, que no acaba. Un tiempo fuera del tiempo.

...Ahí está la gente tirada todo el día sin hacer nada..., no le dan la oportunidad a nadie... y... se echan a dormir en las sillas... y llegan los funcionarios y te levantan..... ¡Si no tienes nada que hacer!... qué hacen..., la monotonía... pues coges y te echas para quitarte el día... (GHPM)

Para eso están los educadores..., los psicólogos..., para que esa gente del cuatro o del seis tengan otras opciones **y que no estén comiéndose el tarro nada más...** que llega un momento de desastre total... (GHM)

...Actividad..., actividad..., tener la mente más... (GHM)

...y después..., están las horas de patio... que son muchas horas de patio... (GHM)

El patio, estar en el patio es sinónimo de que las cosas no van bien. El patio, estar en el patio, aniquila, agota, embota. Les sitúa en un referente doblemente penitenciario. Los muros del patio, como si fueran un espejo y a pesar de su opacidad les devuelve una imagen perniciosa, que va más allá de su reconocida condición de presos, que les distingue como prisioneros de la inactividad.

...siempre están tirados en el patio..., no tienen nada que hacer, ni taller ni nada (GHPM)

...el simple hecho de salir del módulo y darte una vuelta por aquí o entrar en enfermería una vez por semana..., ya te llena. (GHPM)

Todo el día tiradas en el patio, no salimos, no hacemos actividades... hay que decirlo (GMM)

¿El gobierno qué hace con tenernos aquí? Porque simplemente nosotras desayunamos, estamos en el patio, nos subimos, hacemos la siesta, bajamos, estamos otro rato en el patio, cenamos y nos vamos otra vez a dormir. Yo no le veo ningún provecho. (GMM)

El patio es lo peor que hay... (GMM)

Actividad, aunque se plantee desde una perspectiva de tipo keynesiana. No hace falta que ésta busque un objetivo, un resultado, es un propósito en sí misma, aunque éste sea espurio.

... aunque haya que pintar..., aunque haya que hacer algo..., pero ya es un escape... lo que veníamos hablando antes, ya es una cosa positiva, de que estás haciendo algo, de que estás ya con la mente... ¿qué hay que pintar una puerta...?... pues hay que pintar una puerta, a mi me da igual para quién se haga, si se queda aquí o no... (GHM)

15. Las críticas a estos servicios se encuentran en consonancia a la importancia que para los internos/as tienen.

... (Respecto a los cursos de formación) ... y después, no es un curso... Te lo ofrecen ellos como un curso, pero después trabajas como un negro..., estás reformando la cárcel para ellos... los cursos de albañilería y de fontanería que hay ahora mismo ¿por qué los están metiendo?... porque están viendo que se están cayendo en pedazos, entonces para el mantenimiento de ellos, para mantener esto meten cursos de albañilería y fontanería... (GHM)

Inactividad, un bucle dentro del sistema. Doble condición de presos. Doble condena, por tanto. Un espacio del que hay que salir a toda costa.

Aquí llega un extremo que pagas condena doble, porque el patio es lo que te quema y, de momento lo que te quema es eso, mucho patio... (GMM)

Como es lo único que tenemos para salir a algún lado (salir al polideportivo), quitarnos del patio, pues salimos a hacer el tonto allí... (GMM)

La ausencia de actividades se denuncia como un mecanismo destructor de las personas. Se llega a plantear como un objetivo malicioso de la propia institución.

(Serían necesarios) ...más cursos..., ahora ha salido un curso de ordenadores..., no se los presos que estamos aquí..., pero creo que han seleccionado a diez o a nueve... ¿qué clase de formación es esa para un centro?... Es que no es ningún porcentaje..., es que es como echarle una gota a un lago (GHM)

...el señor Educador se tira tres semanas con mi bolsa de trabajo (Solicitud de trabajo) en su carpeta... ¿qué es lo que hacen?...No se si es para probarte, si es la psicología que hay, si es el sistema que tienen para probarte como persona, o como individuo o como preso... no se. (GHM)

Yo hablo con educador y psicólogos y, a veces, me da la impresión de que se están riendo de mí... Te están poniendo la risa y ni te escuchan, ni te dicen nada... Ayer hablaba con el educador a ver cómo va lo mío... y me decía que si tenía suerte, y yo le decía ¿pero esto qué es..., la lotería?... se río, se dio la vuelta y se fue. (GHM)

El caso es que a mi me dijeron «o habla usted bien o rompo ahora mismo la bolsa de trabajo», cuando lo único que le pregunté, después de estar dos semanas detrás (...) para meterme a trabajar y mi bolsa de trabajo no aparecer por ningún sitio... al final me entero que la tiene el educador... le pregunté ¿a usted le importa mucho su trabajo? «¡hombre, claro que me importa!, entonces... a mí ¿por qué va a importarme menos el mío?... los señores funcionarios que estaban escuchando se pusieron o hablamos bien o rompo la bolsa de trabajo... bueno, pues miren, saben lo que les digo... que a sus expensas estoy... (GHM)

Pasar por la cárcel marca. Pasar por la cárcel improductivamente —sin ocupación— da fundamento a una especie de subclase, más acertadamente, de lumpen penitenciario (inspirada la comparación en el concepto elaborado por K. Marx y F. Engels -El Manifiesto Comunista-). Exclusión de la exclusión.

Yo me he criado en el barrio chino y conozco a mucha gente que en la calle ha sido gente puesta, buena presencia, un chaval activo. Luego lo he visto cuando yo he entrado aquí... y los veo zombis, zombis andantes. Yo he visto a gente, yonkis perdidos, metiéndose todos los días siete u ocho pinchazos... y los he visto aquí y les he dicho: si estás mejor en el barrio chino que aquí... Ramón, el del polígono, era un perfil y desde que ha entrado aquí es «la noche de los muertos vivientes». (GHPM)

Aquí hay dos cosas, o sales peor o eres más fuerte que ellos..., haces la guerra psicológica y te pones en tu sitio, o te anulan..., con medicaciones..., te anulan... Hay así... y los tienen anulados... (GHPM)

Le comento al Educador «¿pero usted comprende que aquí estamos ciento cuarenta hombres, que hay treinta o cuarenta trabajando, y que el resto estamos tirados en el patio?... Y que aquí estamos todos que nos subimos por las paredes... ¿por qué no se os ocurre poner un billar o una mesita de ping pong?... Mire qué cosa más simple... simplemente para que esa energía negativa que tenemos dentro, que somos todos iguales, se nos vaya, por ejemplo, ahí y que cuando yo tenga que hablar con usted, no tenga que hablar con la baba cayéndose» (GHM)

(1) Allí hay gente que están empastillados, que están todo el día, zombis... si les pones una raya en el medio del patio lo más normal es que se enganchen ...

(2) ... eso de que en el cuatro están empastillados es muy relativo... en todos los módulos hay pastillas... el 50 % de la prisión estamos aquí por la droga... ¡imagínate lo que hay aquí! (GHM)

Yo es que como soy... carne de cañón... (GMM)

Ahondando más en esta perspectiva, se ve en la **inactividad** un castigo que les inflinge la propia administración penitenciaria. Hace que los reclusos sientan que pueden estar viviendo en condiciones más próximas a lo que pudiera ser el grado de clasificación penitenciaria más restrictivo. **Endurece la vida.**

Esta impresión es expresada en los tres grupos, a veces literalmente repetida, como una letanía, y utilizada no solo para referirse a la falta de actividad, sino como expresión recurrente a la hora de denunciar supuestos excesos en el trato recibido.

En mi módulo hay un taller que no se abre...es un primer grado camuflado (GHPM)

(1) Yo tenía un amigo que venía de una cárcel de Madrid y me decía: esto es un primer grado camuflado...

(2) ... camuflado no... (GHPM)

El patio es lo peor que hay... es un primer grado camuflado (GMM)

Todo ello contrasta con la moderada satisfacción que se traduce cuando los reclusos consiguen estar ocupados, en cualquier actividad, por nimia o intrascendente que sea.

Aquí, el único momento que veo a la gente viva de verdad..., que se libera de sus pensamientos y eso..., es cuando sueltan la pelota en el patio (GHPM)

Sería bueno que hubiera, por ejemplo, un curso de peluquería, sería bueno que hubiera talleres de máquina para que la gente aprendiera a coser, como en muchas cárceles... dicen que en la cárcel de Sevilla tienen sus talleres, las mujeres trabajan, ganan dinero... (GMM)

Yo llevo un año trabajando en lavandería y..., hombre, somos dos personas trabajando en lavandería y **no me quejo absolutamente de nada**. Ni del sueldo, ni de las horas que me tienen asegurada. Eso me va estupendamente. (GMM)

...arreglos florales, cursos de costura, profesoras que te enseñaran clases de peluquería, tinte, mechas..., cosas que si una sale te pueda salir un trabajo porque una aprendió algo aquí en la cárcel..., pero cuando salgamos vamos a aprender a estar todo el día en el patio, únicamente (GMM)

(Respecto a las actividades ocupacionales)

... si eso se hiciera en el módulo, no haría falta ni salir, porque hay barbaridad de cosas para hacer que no se hacen..., pero lo único que hay es parchís y dominó. (GHPM)

Llegan a idealizarse situaciones sobre las que desconocen su veracidad, que funcionan a modo de leyendas y que pasan a convertirse en la isla Utopía de Tomás Moro. O que siendo, o pudiendo haber sido reales, reflejan situaciones pasadas.

Esta metáfora de lo idílico también ha sido recurrente en los grupos estudiados. Lo bueno siempre está del otro lado de la frontera, sea esta el mar (la península para el grupo de Palma de Mallorca) o **Despeñaperros** (la meseta para los grupos de Málaga)

Allí (No importa dónde –en este caso Madrid–) el gimnasio supergrande..., pelotas de fútbol..., todas las que quieras... (GHPM)

No hacemos uso de las instalaciones deportivas..., no se hace aeróbic, como se hace en Alcalá, que hay un maestro. (GMM)

Cuando hay actividades, son escasas. Llegan a pocos internos, circunstancia que hace más penoso quedarse fuera, contemplar cómo son otros los que trabajan.

Los talleres están bien, pero yo creo que tienen muy poca gente... Si tienes dos horarios, uno por la mañana y otro por la tarde, llévate diez personas por la mañana y diez por la tarde, tío, no seas burro... (GHM)

...que todo el mundo coja un poquito de la tarta (GHM)

(Serían necesarios)

(1) ... más cursos..., ahora ha salido un curso de ordenadores..., no se los presos que estamos aquí, pero creo que han seleccionado a diez o a nueve... ¿qué clase de formación es esa para un centro?... es que no es ningún porcentaje..., es que es como echarle una gota a un lago...

(2) ... en cada curso solamente entran quince. Ese es el problema..., es que son quince... (GHM)

¿Cuántos destinos hay aquí remunerados?... el tuyo, lavandería, jefatura y vis a vis... y brigada, no hay más..., y economato..., cinco destinos nada más (GMM)

En un contexto de escasez de actividades, de gran «desempleo penitenciario», en el que a la poca posibilidad de ocupación se une el lacerante transcurrir del tiempo, los criterios de selección para cubrir las vacantes existentes se convierten, denuncian, en un nuevo elemento discriminador.

(1) En talleres, el que no tiene padrino no entra..., que tenga un contacto fuera que sea amigo del director o que sea amigo del de talleres...

... que el funcionario sea vecino tuyo... (GHM)

(1) Tú echas la bolsa de trabajo, y pasa un mes, pasan dos meses, pasan tres meses... y vas a hablar con el Educador y dice... «esto va rotativo, según vayan saliendo, van entrando gente»..., y luego resulta que tu ves que tu llevas seis meses con esa bolsa de trabajo hecha y te viene uno que lleva dos meses y le ves al día siguiente con sus botas y todo... y... ¿qué? ¿vas a trabajar?... «Sí, me han llamado de la bolsa...?... pues...¿para dónde?... Para cocina o mantenimiento»... Y dices, si yo llevo ocho meses y me han dicho que no, que esto tal..., entonces está claro que aquí hay algo...

(2) ... ahí empieza la tensión..., ahí vienen las peleas, vienen los rollos... Porque tu llevas un mes y yo llevo ocho, y entras... (GHM)

A veces el problema estriba en la falta de organización. **Los internos/as llegan a reconocer que las infraestructuras han cambiado, han mejorado, pero que esta evolución no les llega, no se benefician de ella.**

(1) ... Al polideportivo sale muy poca gente. Te tienes que apuntar de un mes para otro y si hay hueco te pueden poner en la lista..., sí no, no...

(2) ... y tienes un polideportivo vacío (GHM)

No, el polideportivo en sí está muy bien equipado... tiene bicicletas, tiene para hacer así para el pecho, tiene para las piernas..., tiene lo normal... Hay pesas y si los hombres quieren levantar pesas, pues levantan pesas..., pero si una quiere hacer unas poquitas y hacer piernas, las puede hacer. Hay de... sube y baja para hacer piernas, lo que pasa es que no hay una organización de que el monitor les diga a unas...vamos a hacer aeróbic... las que no quieren van a hacer., sino que allá llegan y, por ejemplo, las que quieren hacer pesas se meten a hacer pesas, las que quieren montar en bicicleta montan en bicicleta y las que no quieren hacer nada..., pues..., se ponen a caminar, no hacen nada... Pero el polideportivo está bien equipado, ¿para qué hablar las cosas que no son...? (GMM)

En ocasiones son otras las dificultades.

Acá una compañera me enseñó a hacer bufandas, gorritos de croché..., pero como una no tiene materiales... (GMM)

Antes, me acuerdo yo, cuatro años atrás había un monitor aquí..., daba gimnasia bastante bien, pero resulta que el preso que hay aquí, que nos da gimnasia..., ese preso, por lo visto, no ha cogido las

riendas bien y se lo ha tomado todo de pitorreo y ahí no se hace nada..., una coge las pesas, otra habla con el otro, la otra corriendo, la otra fumando un cigarro, la otra haciendo bicicleta..., y ahí no se hace nada... una hora desperdiciada todos los días. (GMM)

V. Vida cotidiana. Indicadores explicativos

TIPO DE VIDA

Cambia mucho el tipo de vida de una cárcel a ésta (GHPM)

Parece interesante poder comprender, si quiera mínimamente, cómo describen los internos/as el tipo de vida que llevan intramuros. Y esto desde dos puntos de vista. Por un lado, conocer determinados aspectos de la vida diaria sobre los que verbalizan su grado de satisfacción, los más relevantes. Por otra parte, llegar a atisbar la cotidianeidad en prisión y valorar cómo ésta opera en los individuos privados de libertad.

Las instituciones totales lo son, entre otras cosas, por regular todos los aspectos de la vida (trabajo, ocio y descanso), desarrollarse en el mismo lugar y bajo la misma autoridad, programar sus actividades, restringir la información, suponer una ruptura brusca con el mundo exterior y someter al interno a una profunda reestructuración del «yo» (Irving Goffman).

Pero hay algo que a veces no consideramos con la suficiente importancia y que también caracteriza a este tipo de establecimientos, y es que las actividades que en ellos se dan se llevan a cabo en lo que podríamos denominar «interacción obligada».

Yo llevo ocho meses aquí y veo que hay 140 tíos por módulo... y la gente que veo aquí, siempre es la misma (GHPM)

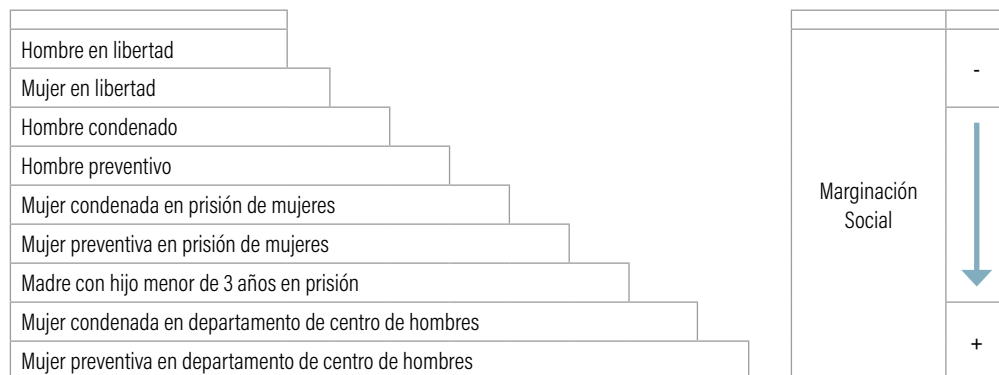
Veamos el siguiente pasaje de una descripción que hace una interna del centro de Málaga:

...ese es otro tema que está muy malamente organizado... no estamos en un hotel, pero hay personas que no pueden soportar el humo... yo, por ejemplo, somos tres compañeras, somos dos fumadoras y en el intervalo de fumarse ella cuatro cigarros me fumo yo uno... pues mi compañera, pobrecita, cómo se pone.... Mi compañera, que yo llevo tres meses y medio con ella... y ella ve que yo cuando me voy a echar un cigarro me pongo en la ventana... y mira que le digo a la otra... entonces hay que tener un poquito de consideración hacia la compañera... pues imagínese usted en una sala de día ciento y pico de mujeres y lloviendo a mares, un chillido aquí, un corrillo aquí, unas jugando al parchís, otras chillando en el economato, una que fuma, otra que no fuma... (GMM)

Son precisamente las mujeres de la prisión de Málaga, ubicadas en un Departamento dentro de una prisión de hombres, las que más quejas manifiestan sobre las condiciones de vida en un centro de preventivos.

Sobre cómo son las condiciones de vida en un centro de preventivos de hombres para un reducido grupo de personas. Para una minoría. Para las mujeres.

Éstas unen a su condición de marginación general en la dicotomía «hombre-mujer», varios estigmas más. Imaginemos una escalera en la que desde la normalidad social se descendiera hasta encontramos con el peldaño que ocuparía una presa preventiva, según esta reflexión:



Un centro de preventivos, a lo que vamos, no deberían tenernos a las mujeres tanto tiempo. Porque es un centro que no hay nada, no hay trabajo remunerado, como esta mujer dice, como mi compañera, que lleva dos años y ya podía estar saliendo de permiso, ..., o sea que esto es para preventivos... tenerlas el tiempo menor posible, estas condenada, sales en libertad... mejor..., estás condenada, cuanto antes te hagan los papeles, mejor, te vas para tu centro..., que se busque su destino, se busque para mantenerse ella..., la condena es menos. Aquí llega un extremo que pagas condena doble, porque el patio es lo que te quema, y de momento lo que te quema es eso, mucho patio... o sea que no nos tenían que tener tanto tiempo aquí, y menos la cantidad de mujeres que estamos ahora. Eso yo lo veo muy malamente y está coordinado muy malamente. (GMM)

La situación preventiva añade incertidumbre, hace desaparecer el único horizonte de certeza que sostiene la pena de prisión: la libertad. Aunque fuera no haya nada:

... porque esto a mí no me rehabilita para nada, a mí no me enseña nada, lo que yo se me ha costado mucho trabajo..., el seguir lo que yo era antes... se perdió todo, se desvaneció todo... me dejaron sin nada y a mí ahora... he vuelto a entrar por una tontería...¿qué me está enseñando...?, nada... cuando salga a la calle ¿sabes donde me voy?... a pedir... porque no me están enseñando nada... (GMM)

Centros de preventivos que, como ya se ha dicho en otras partes del informe, y se dirá más adelante, se sitúan, desde la denuncia de los usuarios, en una subclase penitenciaria.

La primera categoría serían los centros de cumplimiento (en el imaginario del recluso otros centros de cumplimiento distintos del suyo), la segunda categoría serían los centros de preventivos (en el imaginario del recluso siempre mejor otros centros de preventivos que el suyo).

Yo voy para diecisiete meses acá y estoy preventiva, y me parece mucho tiempo... porque si me van a condenar por algo que ellos creen que soy culpable... pues que me condenen y me manden para una parte donde yo pueda trabajar y mandar a mis hijos, que tengo cuatro en Colombia... y aquí nada, ni una cosa ni otra... (GMM)

Yo sigo en que no deberíamos estar tantas personas..., hemos cometido un delito y hemos venido a cumplir una condena... y no a llevar una condena doble como llevamos aquí, porque aquí hay muchas personas condenadas que deberían estar en sus centros de cumplimiento y no están... esto qué es lo que hace... que al haber dos personas en la celda... ya estamos tres... O sea, que aquí en poco tiempo... llegaron los juicios rápidos... para qué, porque eso no lo veo yo.

El transcurrir de la vida, la cotidianidad, el tiempo penitenciario, es diferente a el tiempo de fuera, la vida en libertad. Un interno lo manifiesta en una corta y significativa expresión:

Aquí tenían que tener unos cuantos un par de hijos..., aquí..., que supieran lo que es la cárcel. (GHPM)

La convivencia obligada, o la soledad, ambas, probablemente a lo largo del periplo de un recluso hasta su excarcelación, añaden connotaciones a la convivencia o a la soledad en la calle.

Yo viviría con una compañera, pero con una compañera adecuada..., que se atenga a mis condiciones, no me van a meter una persona que a lo mejor me vaya a buscar problemas... entonces viviría acompañada..., sola no. (GMM)

La soledad es lo más malo que hay... la soledad es una tapa negra... que te vienes abajo..., el mangui, como se suele decir, el demonio se mete a seducirte, digamos... (GMM)

...Si eres una persona estable... yo, por ejemplo, ahora mismo estoy conviviendo en celdas..., bueno, somos tres compañeras en el chabolo, entonces..., pues..., intentamos tenerlo ordenado lo mejor posible, porque somos tres... y como se suele decir, cuanto menos bulto, más claridad, no tenemos televisión, pero bueno, en fin..., la una se pone a coser, yo me pongo a escribir... (GMM)

Un encuentro amoroso, esa intimidad en la que se comparte el deseo, también tiene unos matices muy limitadores:

... yo digo que aquí un vis a vis íntimo de una hora no lo veo como normal, porque es una cosa que... como que una no se siente bien porque es algo como..., algo que una quiere hacer con su marido..., que es que le dan una fecha para una... que hoy una tiene que estar..., porque hoy tiene su vis a vis... que una como que no está preparada, porque es todo como a la carrera... entonces... como corriendo... que ya en una hora van a tocar el pito..., porque una siempre llega y quiere abrazar a su esposo..., hablar con él..., ¿me entiende?... y bueno también una necesita que su marido la acaricie, no llegar así, y que una fuera, como vulgarmente se dice, un animal... que llegue, se monte y se va... no... que haya al menos dos horas de vis a vis para que una pueda, al menos, hablar con su marido... no me da vergüenza decirlo, porque una tiene que tener sus caricias, porque una tampoco es un animal para

que el marido llegue de la calle y... que hace un mes que no ve a su mujer y llegó, se cogió, la montó y se fue... no veo que sea a gusto... (GMM)

En ocasiones no es fácil conseguir ese vis a vis, ese «limitado y corto» vis a vis.

Que atiendan más las peticiones que hacemos por instancia y que una no tiene recursos para poder tener lo que una quiere... en mi caso yo la única persona que tengo es mi marido y que me han dejado verlo solamente una vez..., no tengo medios económicos ni afuera ni adentro... porque yo he nacido en una cárcel y no tengo a nadie que me puede arreglar los papeles, ni documentación ni nada..., yo soy un cero a la izquierda...y yo lo que estoy pidiendo son mis derechos nada más..., poder ver a mi marido, que me den esa oportunidad..., que es lo único que tengo..., si me van a quitar poder verlo..., pues me están quitando todo, me están dejando como si fuera una mierda tirada ahí en un patio..., porque yo así me encuentro... aquí no hacen caso para nada... (GMM)

Pedir un libro de la biblioteca (leer... ¿evadirse?) puede resultar también un poco complicado:

El pedido se hace el martes, el jueves viene, si coincide que está el libro en biblioteca central, te lo traen, si no está tienes que volver a pedir otro, que no vienen hasta el martes para el otro pedido y hasta el otro jueves..., entonces muchas veces es muy difícil... y tardan quince días en traerte un libro, y la verdad es que la biblioteca del módulo no tiene títulos que sean apetecibles para leer. (GMM)

Conseguir determinadas cosas, adminículos, tampoco es tarea fácil:

... si una va a comprar un pegamento..., tiene que echar una instancia... pero no veo porqué tiene una que echar una instancia... yo creo que un pegamento no mata a nadie ni hace daño a nadie. Si una va a comprar una pinza tiene que echar..., si va a comprarse una lima para las uñas hay que echar una instancia, si va a comprar un esmalte una instancia.... Yo no entiendo porque si un esmalte... que hay cosas peores aquí..., por ejemplo, una caja de atún, que es una lata... es el peligro que una le vaya a rajar... pero una lima de cartón, un pegamento que es una crema, o un esmalte..., no se porque ponen tanta pega... (GMM)

Intimidad invadida, por ello limitada, convivencia obligada, procedimientos rígidos y ascendentes, escasa capacidad de respuesta, existencia divulgada al exterior sin autorización —aparente— de las personas afectadas. Veamos:

(1) una sala de día que tenía que haber más amplia... otra cosa... una mesa de ping pong... ¿para qué la queremos? ¿para verla? Porque yo no veo que nos den...

(2) el privilegio de usarla...

(1) ahí está... ¿para qué? ¿para que vengan los que están estudiando aquí..., que han venido los del instituto..., para que vean que tenemos ping pong?... como el otro día, que parecíamos monitos de feria... el patio «así» de chavales que están estudiando Derecho... se supone que vienen aquí y de ahí

tienen que sacar ellos su trabajo..., yo lo entiendo, porque ese es su..., porque ese será mañana su pan y cada uno trabaja en lo que puede y como puede... pues parecemos monitos de feria...

(2) es que enseñarnos como muñecos tampoco es...

(1) los chavales se tiraron en el patio andando... porque yo soy una persona muy observadora, que estoy andando y estoy hablando, y observo mucho a las personas, y estaba andado con A., y no me quitaban ojo ni a mí ni a ella dos chavalas y un chaval, nada más que hacían mirarnos, ¿no?... porque manteníamos un diálogo y caminando, dándole vueltas al patio..., antes de llegar ya estábamos dando vueltas y hasta que se fueron estuvimos dando vueltas... ¿qué es lo que dirían esas tres personas que estaban..., vamos, que no nos quitaban la mirada de encima?... «Parece que los han dado cuerda en la espalda ...»

(2) Que vengan a mediodía cuando estamos nosotras en la hora de siesta, pero no cuando estemos aquí todas en el patio porque... yo no lo veo tampoco... (GMM)

Imágenes sin consentimiento, falta de control sobre uno mismo, visitas penitenciarias «guiadas» en las que apenas se da contacto con «la población nativa», estereotipos sociales que podrían ser evitados:

y luego dicen en el periódico que tenemos mejor ayuda sanitaria que en la calle... Cómo se nota que no ha estado aquí para que diga eso... (GHPM)

Aunque puedan obtenerse beneficios indirectos, subproductos no buscados:

El ocho de marzo hubo aquí una charla, que fue el día de la mujer, que vino la concejal del pueblo... bueno, pues dimos la charla, y estuvo una compañera colombiana hablando de la convivencia en los chabolos... fueron y estuvieron abriendo celda por celda... bueno, pues a los dos días hubo un limpiado que no veas..., a ver si esto sirve de algo. (GMM)

INSTALACIONES

Muy relacionado con el tema de la vida cotidiana está el de las instalaciones que ofrece la prisión a sus usuarios. En este sentido ha **habido un discurso diferente, claramente diferente**, entre el grupo realizado en Palma de Mallorca, y los realizados en el centro penitenciario de Málaga.

Diferenciación que pudiera ponernos sobre la pista de la necesidad de abordar estrategias institucionales propias para cada uno de los centros penitenciarios en función del tipo de población reclusa. Diríamos: más inversión en materiales, instrumentos, dotaciones en las prisiones orientadas al cumplimiento de penas, y más inversión en instalaciones en las prisiones con mayor presencia de preventivos.

Ambos establecimientos son de moderna creación. El de Málaga se inauguró en 1992 y el de Palma de Mallorca en 1999. Aunque de distinto diseño la diferencia fundamental entre ambos estriba en que la prisión de Málaga está sometida a la presión de un número mucho más elevado de ingresos que la de

Palma de Mallorca, y su población tiene mayor presencia de presos preventivos, mientras que en la isla es básicamente condenada y con mayor estabilidad.

En otros momentos ya se ha hecho alusión a la categorización que realizan los usuarios de los establecimientos, en la que tienen primacía los centros de cumplimiento de condena. En éstos, se supone, existen mejores condiciones para la vida en prisión (¿cuándo se cumple condena se ve la prisión como algo más, digamos, «propio» —mi celda, mi casa— y por ello se cuida más, mientras que en la situación de preventivo la prisión es algo más, digamos, «ajeno» —la celda, la casa de otro... alquiler—?).

Derivadas de esta interpretación, las aportaciones de los participantes en el grupo de discusión de Palma de Mallorca se centran en la ausencia de dotaciones, en la falta de reposición y mantenimiento de las mismas.

En aislamiento te sacan al patio y es un cuadrado sin baño, sin banco... al aire libre... llueva o nieve... (GHPM)

(1) Aquí el único momento que veo a la gente viva de verdad..., que se libera de sus pensamientos y... eso... es cuando sueltan la pelota en el patio.

... pero es que nosotros no tenemos ni porterías.

... ni pelotas de fútbol.

...en el ocho yo me he tirado ocho meses... y he estado ocho meses jugando al fútbol.

...una pelota que vale veinte duros... estamos hablando de un artículo que vale veinte duros... cuando se te rompe el balón hay que tirar de instancias.

Aquí había un chaval en el cuatro... y... a través del office cogíamos el balón cuando estaba roto, cuando estaba deshinchado, se lo dábamos al chaval y nos salía... y por un paquete de Marlboro nos arreglaba el balón (...) a través del office porque no podíamos decir al funcionario ¿nos lo puede llevar para que nos arreglen el balón y poder seguir jugando?... No... ¿para qué?... Así te pegabas dos o tres días sin jugar.

...Ahora no... ahora empiezan a dar un poquito un balón cada mes. (GHPM)

Reconocen la suficiencia de las instalaciones, a las que comparan con un hotel:

(1) Dentro de la cárcel hay un hotel..., como instalaciones..., para mí es flipante.

Usted cuando ha entrado ha visto dos campos de fútbol, ¿no?...

... pues no se ha usado en la vida (GHPM)

En ocasiones es un problema de pobre utilización o de deficiente organización:

... y a la piscina...una hora por semana... todo el verano... ¿y a eso le llamas tu piscina? (GHPM)

A pesar de que en Palma las instalaciones con que cuenta la prisión pueden considerarse buenas, en los módulos que ubican a presos preventivos, se ve la diferenciación advertida.

(1) En mi módulo hay un taller que no se abre..., es un primer grado camuflado... en el módulo tres de preventivos...

(2) ... ahí es diferente...

(1) ... ¿por qué?...

Porque toda la vida ha sido así.

...en el módulo tres no tenemos ni porterías... y nos quitaron las canastas... la gente siempre están tirados en el patio, no tienen nada que hacer..., ni taller ni nada. (GHPM)

En el caso de los grupos de Málaga, sus intervenciones van dirigidas, claramente a la mejora de aspectos estructurales de la prisión.

Vamos a hablar claro de las cosas... el cuatro y el seis son los módulos más abandonados que hay aquí en esta cárcel, y el once y el trece también... vamos a ser sinceros ya... os estáis quejando vosotros que venís del módulo ocho y del módulo diez... cuando yo estaba en el diez y me reía... Llevo nueve meses y todavía no estoy clasificado y llevo seis meses y me estoy comiendo la condena y estoy ahí en el seis..., que estamos en el seis y en el cuatro, que nos tienen abandonados... como ratas... y los chabolos se caen a pedazos, no te puedes pegar a la pared, la chapa de la ducha te roza y te coges hasta gangrena, los baños..., no tienes cojones de meterte en los baños, ¡vamos a hablar las cosas claras, coño!... y el ocho y el diez lo tenéis niquelado..., no tenéis chapas, tenéis hasta azulejos, coño...(GHM)

...colchones por el suelo..., con una manta..., por Dios... (GMM)

Yo digo que si tuvieran que reformar todo esto, tendrían que echar la cárcel abajo (GMM)

Denuncian la supuesta utilización de las (malas) condiciones de los módulos como un criterio clasificador (¿se lleva a los módulos peor conservados a los peores internos/as —podríamos hablar de estigmatización externa— o es el hecho de ser mal interno lo que hace que no se cuide el módulo —marginalidad interna—?).

Cuando abiertamente se les pregunta a ellos, pareciera inicialmente que estamos ante un proceso de estigmatización institucional. Esta idea será matizada posteriormente.

Cómo nos lo hacen a nosotros... la manera de castigarnos psicológicamente a nosotros... metiéndonos en un cuatro y un seis y dejándonos abandonados... es que no hay otra. (..) ...y estás en un patio, y hay tensión, y estás cargado, y llegas al chabolo y se está cayendo a pedazos y no puedes hacer nada, y si lo quieres bien, lo tienes que pintar tú, porque ahí no hay ni pintores, en el seis y en el cuatro... estamos abandonados como ratas... y estoy harto de pagar cárcel...(..) porque te tienes que levantar, te tienes que poner de pie... te tienes que incorporar... y ahí sí, las camas pintaditas, las celdas que no veas..., todo muy limpio... y ahora te vas para el seis y resulta que tienes que entrar al cuarto de baño casi saltando, tío...eso es psicológicamente castigar a una persona... y además, que lo sabemos

todos... que los módulos esos son principalmente de castigo..., no es que te den con un palo..., pero sabemos el medio de vida que hay dentro. (GHM)

Los chabolos... en la convivencia que tenemos en la celda, que es una celda, simplemente una mujer... porque estamos tres mujeres, hay chabolos de tres mujeres... y eso para la higiene, para todo... el estado en el que nos encontramos conviviendo no lo veo yo muy normal...tres personas en... ¿cuántos metros hay?... para poder hacer camas, para poner orden a tus cosas..., para tener el chabolo un poco en condiciones... Ayer por casualidad hicieron revisión de chabolos, hicieron un cacheo, porque son cacheos rutinarios que los tienen que hacer... y entonces... hubo chabolos que estaban en condiciones y otros no... normalmente no están ninguno en condiciones, porque yo no los veo en condiciones... (GMM)

Yo la celda que estoy ahora mismo, que he pasado desde el año..., yo tengo el VIH, soy una persona que está enferma puedo coger un virus en cualquier momento... pues a mi me han metido en una celda en la cual me han chapado y he tenido que sacar el colchón orinado, sábanas, he tenido que meter la mano hasta aquí, con una bolsa para limpiar..., para mi salud, todo ello encerrado y con lejía... y con productos que hasta los productos me están perjudicando... (GHM)

(1) Yo estaba en Francia y me trasladaron de Francia a aquí, y estuve una semana en una prisión francesa y..., francamente, no tiene nada, absolutamente nada que ver... Es una celda, tiene sus dos literas, tiene su armario con puertas, tiene su sala de baño, tiene su ducha, su lavabo... tienes tu intimidad. O sea, tú vas al baño y no te da vergüenza de hacer lo que tengas que hacer, tú vas tranquila... Aquí es imposible... tú tienes a veces que subir el volumen de la tele para poder ir...

(2) al cuarto de baño, si que es verdad.

(1) no hay duchas, no hay manera de asearse...

(2) si, porque en el lavabo... caben las manos... y haces así, y cae el agua al suelo y todo oxidado... es que coges algo ahí. (GMM)

Sin embargo, según avanza la discusión empieza a asumirse por los participantes que parte de la responsabilidad del (mal) cuidado de las celdas y demás instalaciones pudiera estar en los usuarios, aunque entiendan que la labor de concienciación y de facilitarles los medios necesarios debería partir de la Administración.

Estoy cansado de escuchar «estamos en la cárcel»... yo es la primera vez que he entrado, pero eso no quiere decir que sea menos que tu y tu menos que yo... somos todos iguales...somos presos...entonces... quién hace el sistema de la cárcel..., porque sabemos todos los que estamos presos que de la garita para adentro es otro mundo, o ¿tu eres igual que un funcionario? o ¿yo soy igual que un funcionario? No, es otro mundo...son dos mundos diferentes... y de hecho sabemos que lo que hay en la cárcel lo hacemos nosotros... y a mi me dices... y echan un esputo, con perdón, en el suelo... bueno, tu por qué tienes que echar un esputo en el suelo cuando hay una papelera al lado, digo yo, por qué voy al tigre y tengo que hacerlo fuera cuando están... y tenemos los compañeros que sabemos... precisamente

el compañero que limpia los tigres abajo es compañero mío de chabolo y el pobre está matadito, y cada vez... me dice Paco me pasa esto y ya no lo voy a hacer más y tal y cual, ..., bueno y digo yo, no es mejor que igual que están esas normas detrás de las puertas en los chabolos ... por qué no, por ejemplo, dan una charla... los funcionarios deberían dar una charla y mentalizar que aunque estemos en la cárcel no somos animales que demasiada desgracia ya tenemos con estar aquí en la cárcel para encima entre nosotros mismos comportarnos como si fuéramos animales, tengas más o tengas menos condena. (GHM)

Por mi, yo tengo educación, tengo higiene... siempre y cuando tenga a mi alcance los productos adecuados y las cosas adecuadas yo tengo mi celda en condiciones... ahora mismo la celda en que me encuentro..., me da lo mismo no hacer la cama... (GHM)

... un bote de champú para un mes, tres rollos de papel higiénico, tres maquinillas de afeitar..., vamos a hablar las cosas... y tres preservativos por si viene tu mujer... (GHM)

Ante las reivindicaciones generales llega a surgir (¿mecanismo de indefensión aprendida?) alguna crítica a la excesiva «exigencia» que pareciera estar instalándose en la dinámica grupal. Es como si el argumento de la prisión es un mal ante un mal comportamiento social y, por ello, no debería esperarse un buen trato no hubiera desaparecido del todo.

(1) ... no se trata de llegar a tu celda, tener una televisión, de que se vea Canal Plus, de que veas todos los partidos... tampoco se trata de eso. Ni un polo ni el opuesto, el desmadre...

(2) ... no, como ahora, llegar y no tener ningún canal... que hay que cogerlo con la antena de cuernos y estar con la antena de cuernos como estoy... para acá, para allá... mariconeando con la antena.

(1) ... la tele se ha puesto porque se ha puesto, pero realmente no tenía que haber ni tele..

(2) ... ¿cómo?... pero qué pasa, que somos bichos o qué... Vamos a estar una mijita con la sociedad... que podamos ver el telediario por lo menos. (GHM)

Más si tenemos en cuenta que buena parte de las prestaciones de la administración son consideradas por los internos/as con más trayectoria penitenciaria como una conquista (¿en una batalla, en una guerra?) en la que se han invertido muchos esfuerzos (¿vidas..., sangre?).

...este salón de actos ha costado sangre..., la celda en la que estamos ha costado sangre... ¿usted se acuerda de los motines?, el tener una tele en el chabolo ha costado sangre..., el tener una ducha ha costado sangre... y nosotros mismos no lo mantenemos... y gente que está ahora entrando nueva, son ignorantes de esto. (GHM)

VI. (IN) Satisfacción con otras prestaciones específicas

Prestaciones: vestuario, economato, servicio de demandaduría, biblioteca, información recibida, telefonía

Relacionado con el tema de las instalaciones, y también muy centrado en los objetivos buscados inicialmente, se sitúa la valoración que realizan los reclusos a cerca de determinadas prestaciones que reciben de la Institución Penitenciaria: vestuario, economato, servicio de demandaduría, biblioteca, etc.

Y lo cierto es que, excepto en el caso de la biblioteca¹⁶, las demás áreas analizadas no sacan buena nota, aunque los problemas detectados parece que pudieran tener una solución bastante viable.

Con el vestuario que debe facilitar la prisión a aquellas personas que no tienen ropa así como el equipo que se da al ingreso, parece que podrían establecerse pautas para conseguir una mayor agilidad y una mayor amplitud que viniera a satisfacer las necesidades existentes.

(1) ... ahí está el Geli, que el chaval es indigente y lleva pidiendo ropa siete u ocho meses y aún no le han traído nada...

¿si no dan manuales cómo quieres que te den ropa? Si pides una almohada y no de la dan... Aquí cuando llegas te dan una sábana, un cabezal..., no te dan la almohada..., una toalla pequeña y una manta... y digo yo..., yo pensé..., ¿la gente cuando se lava...? No tienen nada más. (GHPM)

(1) Ropa nos dan las compañeras...

(2) ...llevo yo dos meses..., veintidós días esperando la libertad, que por lo visto parece que el juez no se deja caer... pues lo que le digo, llegué el día seis, el día ocho de marzo eché una instancia para hablar con el director, para hablar con el jefe de servicios, para hablar con la junta de tratamiento, y para hablar con el vestuario de afuera de la cárcel... todavía estoy esperándolas sentada, porque de pié me canso...

Ropa hay... en almacén hay ropa porque yo he entrado... la que no se pone nadie, y gente como ella y como yo que somos indigentes, como muchas más... por lo menos darles ropa para que se vayan cambiando... (no se la pone nadie) ...porque no la dan...

Es un vestuario que la misma cárcel... desde hace ya mucho tiempo todas las mujeres que hemos pasado por la cárcel dejamos ropa ahí cuando nos vamos..., a lo mejor..., yo, por ejemplo, cada vez que me voy no me llevo nada de ropa... la dejo aquí en la cárcel, porque se que voy a entrar otra vez y me voy a encontrar otra vez con la misma ropa, como me la he encontrado... Las monjas también, que a lo mejor han traído ropa a una compañera y no la han querido... Pero ellas no se molestan en ir a un almacén que lo tienen en el mismo módulo, no se molestan en ir a recoger esa misma ropa...

16. Ya observado en el estudio realizado por este mismo equipo investigador: «Efectos aparejados por el hecho de compartir celda en la población reclusa de los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid». Abril 2007.

es un almacén, es un chabolo y no se molestan en dar un paso y decir... «voy a por esa ropa». ¿sabes cuándo se molestan?... cuando viene una persona de comisaría y viene con lo puesto... como yo, que me dio un pantalón que era «así»...

A mí porque las mujeres me dieron cinco braguitas, con perdón.

Yo estoy vestida por la gente que se ha ido en libertad...

Vamos, que vestuario no hay...

El que hay no lo utilizan.

Ellas es que no se molestan... no se les vayan a caer las uñas... (GMM)

(1) Los lotes..., nos dan los lotes solamente una vez al mes...

(2) ...cuatro rollos de papel higiénico.

(1) ...y un paquete de compresas... si una mujer está mala siete días y ha de utilizar ese paquete de compresas que hay..., veinte compresas..., yo que voy de dos en dos... Le quiero decir que no hay... que debían reponer dos veces al mes, una el día uno y otra el día quince... dos lotes...

(2) ...si, porque con un gel así...no tiene para todo el mes. (GMM)

Se reclama de los funcionarios que cumplan más adecuadamente con sus obligaciones y mejoren la atención que les prestan y que valoran negativamente.

Hay un sistema..., hay unas personas adecuadas puestas en cada módulo para que funcionen ¿qué? ¿cobran el sueldo por estar sentados? Porque a mí me ha pasado..., que he visto que parece que les molestan. (GHM)

(1) ¿Por qué no reparten ese correo? Los lunes... ¿cuándo habéis visto que reparten el correo?... Los viernes también pasa...

Lo reparten los martes por la mañana..., porque yo entiendo que ellas tienen una función también, que tienen que trabajar, que tienen que dar el correo cuando estemos todas...

... No trabajan..., y si vas dos veces a la ventanilla... ¿sabes lo que te dicen...?

... que eres muy pesada.

(1) ... se dará el correo cuando se pueda, no cuando usted lo diga. Esa es la contestación.

(2) ...siempre están de cháchara, siempre están cascando adentro y no tienen tiempo para las presas. (GMM)

La (falta-insuficiente) información también es un tema de queja. Sobretudo en aquellos casos en los que no existe una experiencia penitenciaria previa, en los que la ruptura con el mundo exterior es más abrupta.

Probablemente sería necesario establecer protocolos de ingreso, protocolos ciertos, reales, que vinieran a orientar a las personas primarias en prisión en los primeros momentos.

Yo es la primera vez que estoy aquí...y es verdad todo lo que se ha dicho... aquí uno entra asustado, totalmente descontrolado, ido total...y a mí, al ir a dirigirme a los funcionarios me tuvieron que parar los pies... porque yo iba y les decía: oiga, ¿cómo se rellena este formulario?, oiga ¿dónde va esto?, oiga ¿qué es lo que hay que hacer?...Y ya con dos o tres veces que fui pues me dijeron... ¿usted que es lo que pasa, que viene aquí a tocar los «humm»? Digo bueno, yo lo único que vengo es a informarme, cómo hacer o seguir estos pasos...de rellenar un formulario...Y es como dicen mis compañeros, te tienes que buscar la vida a través de otro compañero a que te vaya indicando el proceso de cómo rellenar una solicitud, de dónde tienes que llevarlo, de cuánto tiempo te va a tardar... bueno, eso es un desastre total. A mi me lo tuvieron que decir: chico, tranquilízate y no vengas acosando tantas veces... Y tener que decirles: oiga, es que yo vengo a informarme. (GHM)

Una persona que entre nueva en la cárcel debe tener una información, una cosa que te garantice que por lo menos a ti, digas bueno, estés más tranquilo... que no andes descontrolado, que no tengas que estar pendiente del compañero, oiga cómo funciona esto, qué es lo que hay que hacer ahora, si llaman por megafonía esto para qué es... que **estás desorientado entero**...para una persona que ya lleva, que ha cumplido, que ha estado en otra cárcel, que sabe cómo va, en un momento dado dice «a mi esto no me interesa», pero hay que ponerse en el punto del que entra... (GHM)

Las personas con mayor trayectoria en la institución no ven esta situación de la misma manera:

Eso que estáis diciendo vosotros es relativo ¿eh?... tu entras en ingresos y te dan un librito, y tu en ese librito te lo lees, ¿me entiendes?... no vayamos a tirar por ahí, que estáis hablando cosas ¿me entiendes?, que yo llevo trece años entrando en las cárceles y te dan un librito y una información, señores, y en la puerta también te ponen una información... hablemos las cosas como son (GHM)

El Servicio de demandaduría tampoco es valorado muy positivamente. Bien porque no cubre todas las necesidades que el interno pudiera llegar a tener, bien porque no presta un servicio económicamente rentable:

Una cosa muy importante...: el demandadero..., que aquí no funciona... En el demandadero puedes comprar comida..., de todo. Aquí vas y te dicen que no... (GHM)

... y al demandadero, si le pides una cosa un poquito fuera de lo normal... (GHM)

(1) El demandadero es mucho más caro que en la calle...

(2) porque el demandadero va a las tiendas de El Corte Inglés..., a las más caras, por eso será. (GMM)

Sin embargo, el aspecto más relevante que traduce este servicio es el de no estar al alcance de todo el mundo. De nuevo aparece una subclase de reclusos: los que no tienen dinero. Para ellos solo cabe una respuesta de tipo, podríamos decir, asistencial. Véase:

(1) ... tienes que tener dinero. Lo pides un lunes y te lo traen el jueves. Tú pides al demandadero... y el demandadero te va a traer mientras tú tengas...

(2) ... yo en el once..., tenía al voluntariado. (GHM)

Otra forma que tienen los internos/as de procurarse determinados productos, es haciendo uso del **economato**. Respecto a este servicio las opiniones de los internos/as que mayor respaldo han tenido versan sobre la poca variedad de artículos disponibles, la baja calidad a veces y la necesidad, en algunos casos, de ampliar su horario.

De nuevo aparece la idea de rutina, de monotonía, de tiempo fuera del tiempo. Nueva posibilidad de «evasión» de la mano del consumo..., incluso de un consumo que satisface necesidades no materiales. Falacia de libertad.

(1) Una cosa que no entiendo es que en otros economatos te venden más cosas que aquí. En Picassent te venden un cortaúñas... Aquí es que en cuestión de higiene..., no hay nada... ni un mísero cortaúñas.

(2) Aquí... las lonchas de salchichón son transparentes... y no hay variedad de embutidos. (GHPM)

El café vale quince céntimos pero en realidad te están cobrando treinta...después tienen un horario que no se cumple.....luego los sábados por la tarde no abren... **Necesitaríamos que tuvieran cosas nuevas..., tonterías, de dan ups azucarados, tonterías, cualquier tontería que tu tengas la posibilidad de pedirlo en el economato o en el demandadero.** (GHM)

Bueno, y el sistema del economato, otra cosa igual..., el poco tiempo que nos dan economato... les voy a decir un ejemplo porque lo he vivido: en Soto abren el economato a las nueve de la mañana, usted almuerza y le da tiempo de ir a tomarse su cafelito y chaparse con su cafelito, aquí abren a las diez y media u once, a la hora que les dicen a las chicas, ¿entiende?, y a las once y media se vuelve a cerrar..., a las doce y media se abre y a la una se vuelve a cerrar... (GMM)

En Alcalá tienen dos máquinas además del economato que está abierto, bajamos a desayunar y después que desayunamos se van las dos del economato a abrirlo y está hasta la una del mediodía abierto... después a parte de esto tiene sus dos máquinas de café, otra de chocolatinas, otra de refrescos y otra de agua. (GMM)

La telefonía supone otro reducto de libertad. Posibilidad del contacto con el exterior. **Cualquier limitación añadida a las reglamentariamente conocidas, real o así interpretada por los internos, no es bien recibida.** Las argumentaciones dadas en este sentido, parecen razonables:

(1) Las cabinas telefónicas aquí..., estás hablando en un salón en el que hay doscientos tíos y no escuchas nada..., yo, muchas veces, hablo... y no se qué me están diciendo...

(2) Nosotros tenemos dos..., lo que pasa es que han puesto una al lado de la otra y..., estás hablando y éste se entera de lo que tú estás hablando y tu de lo que está hablando el otro...

Y si no..., estás hablando y de repente... megafonía... «fulanito de tal...»

Yo creo que debería haber una cabina cerrada..., una cabina (GHM)

El tema de los teléfonos ahora, hace cuestión de una semana y pico una funcionaria dijo por la megafonía «en quince días tenéis que presentar factura de contrato» para poder dar de alta a los números que estamos llamando, o sea, el familiar que tengamos en la calle tiene que tener un móvil de contrato..., ahora esa persona no tiene un sueldo, no tiene para pagar, por lo que sea..., cómo esa criatura paga una factura y para llamar a mi madre, a mi hija, tengo que tener un móvil de contrato..., porque si no mi hija no puede ponerse en contacto conmigo... (GMM)

VII. (IN) SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS CON EL EQUIPO TÉCNICO

(1) Diciendo eso que estamos diciendo de higiene y todo lo que estamos hablando y todo lo que estamos diciendo..., ahí llevamos razón, pero te voy a decir una cosa, y esto no lo ha hablado nadie..., cuando tu te pegas cinco o seis años..., que estás desorientado, que tu no sales para nada, sin llamarte..., y después de seis u ocho años..., te ponen en la calle...

(2) ... otro mundo...

(1) ... y..., ahora tú no tienes a nadie...

(2) ... otro mundo, otro mundo.

(1) ...escucha: yo salí después de doce o trece años... y estoy harto de decirlo, he estado en la calle y he estado temblando...

(3) ...se les hincha la boca de que hay que hacer cursos aquí...

(1) ... temblando de nervioso porque no sabía ni donde estaba..., estaba en la calle Mármoles y todo el mundo pasaba y yo flipaba..., me creía que estaba en el espacio, nervioso.... He tenido que llamar a mi hermana y decirle «niña, échate para acá»..., para recogerme..., temblando..., porque no estaba psicológicamente preparado para estar en la calle..., y me han puesto en la calle y ¿saben lo que he durado en la calle?...

(2) Menos que una pompa de jabón...

(1) ...seis meses..., seis meses después de doce años..., es lastimoso y lamentable... Y tengo treinta y cinco años y una niña con once años..., es lamentable y penoso..., échame la cuenta de cómo estoy yo después de doce años, cómo estoy psicológicamente..., achicharrado, achicharrado... (GHM)

Esta discusión puede resumir la denuncia que hacen los participantes. Si tuviéramos que poner un título a esta novela, seguro que sería bien acogido por los internos, según se han manifestado en los grupos, «El Tratamiento Penitenciario: historia de un fracaso».

Ya se ha comentado en diversos pasajes de este informe, que las denuncias sobre **el mal funcionamiento del Equipo de Tratamiento, o respecto de la falta de atención suficiente han sido unánimes** en los grupos de hombres de Palma de Mallorca y de Málaga.

En el caso de las mujeres, no se dedica apenas atención al asunto. Y ello pudiera deberse al hecho de que se encuentran bien atendidas por los miembros del Equipo, o, a que no sea este un tema de interés para el tipo de internas que participaban (básicamente preventivas. Recordar aquí la idea expuesta de que pudiera ser que la condición de preso/a preventivo les hiciera a los internos/as más reivindicadores de mejoras en las prestaciones, frente a la idea de que ser penado/a hace a los internos/as preocuparse más por la atención que se les ofrece), o, simplemente que este grupo fue el menos espontáneo de todos, más cerca de un «grupo moderado» o grupo que debate sobre lo que se le propone, que de «grupo libre en expresión» —y en consecuencia con menor intervención directiva por parte del investigador—.

De manera palmaria ponen sobre la mesa la falta de atención por parte del Equipo Técnico. De todos sus componentes.

(1) **Aquí no conozco a nadie que le haya visto la cara al jurista...**

... bueno, en el módulo catorce **te vienen a ver por lo menos una vez al mes...**, pero yo los primeros meses no veía ni a la psicóloga, ni al educador, ni a la médica...

¿y ahora sí?

Ahora, de vez en cuando.

(1) ... y estamos hablando del mejor módulo. (GHM)

Contexto que suma una nueva penalidad al internamiento en prisión, más si tenemos en cuenta que los internos/as consideran que las prestaciones que podrían ofrecérselo desde el equipo de tratamiento, son derechos que les corresponden. Esta idea en la mente del recluso le hace vivir la situación como mucho más injusta que otras que pudieran dársele: son los encargados de administrar la justicia, son aquellos que promulgaron los derechos, quienes no los cumplen. **Paradoja totalizadora y característica de este tipo de instituciones.**

(1) ¿Por qué no me vais a dar los permisos..., y el tercer grado cuando me toque? Porque lo mismo que me habéis metido en la cárcel por cometer un delito, a mi me tenéis que dar mis pertenencias, lo que a mi me pertenece...

(2) ...Lo que yo he dicho..., te juzgan en el juzgado, te meten tu condena y luego aquí te meten otra condena. (GHPM)

Luego pasas por Junta y dices ¿cómo puedo pasar por Junta si ni me conocen, no ha venido a hablar conmigo ni el educador, ni el psicólogo, ni el asistente..., nadie? No lo concibo en una cárcel con tantos penados como hay aquí..., con tantos preventivos como hay aquí. Si estamos aquí penado cumpliendo condena, creo que un mínimo de condiciones tendría que haber. (GHM)

El transcurrir de la vida en prisión les hace depender de la certidumbre de un tiempo que apenas corre y de la incertidumbre de una atención que queda a criterio exclusivo del profesional y respecto de cuyas decisiones el interno no tiene posibilidad de intervención.

... pregunto a un psicólogo (en relación con los supuestos derechos que le asisten como interno. Básicamente, obtención de permisos y tercer grado) y... ¿derecho?... no tienes derecho. Eso es lo que me dijo a mi el psicólogo del módulo. Te daremos si queremos... Tú te puedes comer la condena entera... ¿No tengo derechos? Eso no se si es desinformación o mala leche, o, si no les gusta el trabajo, que se busquen otro. (GHM)

¿Sabes lo que han hecho? A mi la Junta me había dicho que me habían pedido Málaga y el educador vino ayer por la mañana y ¿sabes lo que me ha dicho?... que yo me voy a Córdoba... y me quedan dos meses y medio. Eso quiere decir que mientras yo llegue allí..., el periodo de observación..., los nueve meses me los estoy comiendo enteros... y no puedo decir nada ¿me entiendes, o no? Y eso sí me quema por dentro a mí, eso sí me quema... (GHM)

(1) Esto no es reinserción..., esto es un castigo.

(2) Aquí no salimos reinsertados ninguno, aquí salimos castigados. (GHM)

Ciertamente no tienen mucho crédito, ni bueno, entre los usuarios de nuestra institución los miembros del Equipo Técnico. Cuando no les abandonan..., les mienten o les tratan con desconsideración.

Uno llega aquí..., te echan a un módulo y se olvidan de ti. (GHM)

... y eso que te hacen... la psicología contigo, cuando llevas doce o trece años, cuando llevas equis años... «ése ya no tiene arreglo»... hacen así y dicen «ése ya no tiene arreglo»... (GHM)

Ellos, quiero decir..., todo el sistema..., educador, asistente social..., van por embustes, engañando a la gente..., y viene uno y te dice una cosa..., a los dos días viene otro y te dice otra cosa... (GHM)

Pero esta situación no es igual en todos los sitios. Como ya se ha dicho, siempre se está mejor en otra prisión. Hasta en lo penitenciario hay una tierra prometida:

Yo no he sido entrevistado por un psicólogo, ni un educador, ni una asistente social..., y he estado en Picassent... y echabas una instancia y..., al día siguiente o a los dos días... es que allí tu tenías un educador en el módulo casi todos los días..., quisieras hablar con quien quisieras hablar..., hablabas inmediatamente. (GHPM)

Yo he estado en el Dueso y, sinceramente, tanto en alimentación, como en higiene, como en psicólogos, educadores, todos los tenías todos los días allí tratándote. La diferencia era abismal, los beneficios penitenciarios los tenías..., tenías todo..., aquella prisión es muy antigua, pero se estaba mucho mejor que aquí..., entonces..., cualquier prisión que vaya de Despeñaperros para arriba... hay una diferencia abismal... (GHM)

Es en este aspecto donde destacan el papel que algunas ONG están llevando a cabo. **A falta de auténtico tratamiento por el Equipo Técnico, recibe apoyo por parte del voluntariado.**

(1) **La Pastoral si que se mueve..., en esa sí que creo...** Si ha habido un indigente..., le han metido doce euros... y si te falta un reloj..., un cortauñas..., son los únicos...

(2) ... son los curas y las monjas....

(1) ... es el único psicólogo que vamos a encontrar. (GHM)

VIII. (IN) Satisfacción de los internos/as con los funcionarios de vigilancia

Un aspecto que merece especial atención es el de la relación de los internos/as con los funcionarios de vigilancia. Es característica de las instituciones totales la separación entre los residentes y los empleados encargados de velar por el cumplimiento del cuerpo normativo.

También es propio de este estado de cosas que entre ambas partes se den estereotipos y surjan prejuicios. No cabe esperar, al menos inicialmente, la armonía.

Valorando lo dicho y teniendo en cuenta que las denuncias que hacen los participantes en los grupos pueden estar adornadas, exageradas, manipuladas o inventadas, no es menos cierto que parece, en cualquier caso, que **el trato que reciben los internos/as pudiera mejorarse.**

A veces se habla de la falta de consideración o de empatía.

... en el patio de aislamiento le sacan a uno a las ocho de la mañana y hasta la una no nos meten otra vez..., y es un poco más grande que esto..., pero si te estás haciendo algo encima, no puedes..., o sea, te lo tienes que hacer ahí..., y... ¡pícales!, a ver qué pasa..., para que te metan, ¿sabes?... que si te pones pesado te llevas un palizón..., así de claro. (GHM)

Yo quisiera que los señores funcionarios nos respeten así como uno los respeta a ellos... (GHM)

(1) ... si les pides una pastilla y te dicen: «vete a dar una vuelta»...

(2) ... «que te den por culo si te duelen las muelas»...(GHM)

(1) Ellas es que no se molestan..., no se les vayan a caer las uñas., porque hasta llevan guantes, no vaya a ser que el oxidado de la manivela para chaparnos con tanta energía, porque para cerrar los cerrojos tienen que tener energía... y para abrir a las siete de la mañana meten una llave y hacen ras, rac, rac y rac..., que ya han despertado a todo el módulo entero...

(2) ... con una mala leche...

(1) ... vamos, que antes de que toque el pito ya estamos todas despiertas, porque no veas cómo meten las llaves, parece que lo hacen a cosita hecha..., se salvan dos o tres funcionarias (GMM)

En ocasiones, de falta de respeto

La forma de expresarse con nosotras, de cómo tratarnos..., usted va hablándonos bien y parece que tienen ganas de que te veas así, revuelta, revoloteando, peleando..., **ellas mismas parece que llaman a la energía de las peleas**, hasta ellas mismas..., les encanta..., **si no ve ese día movimiento parece que se mueren...**, tienen que ver algo en el patio, en la sala de día, donde sea.... (GMM)

(1) En cuestión de cacheos con desnudo integral...

(2) La ley dice que te tienen que dar una bata.

(3) Una bata y unas calzas.

(1) ...usted tiene un problema de tráfico, que ahora está penado, y a usted le hacen eso y es una humillación que no se le olvida en la vida..., porque como te tratan..., el trato que te dan... **Un funcionario debe velar por la seguridad de uno y aquí lo que hacen es traumatizarte...** Aquí uno sale peor de lo que es. (GHPM)

En otras, llanamente, de malos tratos u otro tipo de represalias

(1) Si picas les molestas.

(2) yo he visto por esto darle una paliza a una persona, por eso...

(1) ... claro, porque les molestas.

(2) ... **primero te hinchan y luego preguntan.**

(1) ... y si encima hablas de esto con un funcionario ¿sabes lo que te hacen?..., que duras aquí un día...

(2) ...por eso muchas veces te tienes que meter la lengua en el culo. (GHM)

Así sea muy grosera, no tienen por qué pegarle, porque no es el caso del padre de una para que la coja..., que ha ocurrido aquí..., de varias chicas que han castigado y llaman al jefe de servicios y les ha pegado puños, patas... (GMM)

Que yo entiendo que una persona se puede poner nerviosa, y que hasta cierto punto, llamen a los funcionarios porque tengan más fuerza para cogerla y llevarla a la enfermería o lo que sea, pero si tanto se defiende fuera la violencia contra la mujer, dentro de una prisión debería ser exactamente

igual..., con más motivo, porque estamos para no incumplir la ley..., entonces ellos deberían ser los primeros que no deberían incumplirla. (GMM)

Determinadas actitudes por parte de los funcionarios, según denuncian, llegan a tener consecuencias más allá del aumento la dureza de las condiciones de vida diaria: influyen en la concesión de otros beneficios penitenciarios, como resultado de las sanciones que les pueden ser impuestas a los internos/as a la reacción (¿inevitable? en la subcultura delictiva que les lleva a no callarse ante las afrentas, a huir hacia delante, a no bajar la cabeza, a los comportamientos no asertivos y agresivos) ante los funcionarios.

(1) Yo he ido a la cabina del funcionario, le he preguntado algo y me ha mandado a la mierda... y claro, si lo que quieres es buscarte un parte..., que se que es un año sin poder echar permisos...

(2) ...vamos, que eso también está fatal..., que la libertad te la quita un funcionario, no un juez..., un funcionario. (GHPM)

Claro que también hay excepciones a esa realidad que describen.

(1) Todos los funcionarios no son igual.

(2) Aquí hay algunos que hacen su trabajo, te ayudan en lo que pueden y se van... y hay otros que nos escuchan.

(3) Hay algunos que si les preguntas una cosa y ellos no la saben..., ellos cogen... marcan y preguntan afuera. Pero otros dicen: 'yo no se nada..

(4) Hay otros que vienen a joder, porque es la verdad, vienen a joder.

Y, por supuesto, aquí tampoco podía faltar la alusión a esa frontera que les separa de un mundo mejor.

Dicen que en la península esto no pasa. La gente que viene de la península aquí..., aquí todo el mundo alucina. (GHPM)

Conclusiones

Finalizado el análisis de los grupos de discusión, presentamos una síntesis y las conclusiones principales sobre los temas objeto de la investigación.

Comenzaremos señalando que dada la finalidad de este estudio específicamente de carácter exploratorio y con el que sólo perseguimos tener una visión previa del estado de satisfacción de los internos, las ideas que se expondrán a continuación no aspiran a representar otros discursos diferentes que los de sus autores.

No siendo hasta este momento una investigación representativa, si podríamos considerarla como claramente significativa. Podrían no ser, las que se dirán, opiniones generalizables, es cierto. Pero no lo es menos que forman parte del universo «opinativo» de los reclusos internados en nuestros centros penitenciarios.

El tono general de las discusiones es mayoritariamente negativo. Empero existen puntos, ciertos consensos, en algunos temas en los que la valoración es algo más positiva, o claramente positiva.

Así, y de forma concisa pueden destacarse las siguientes conclusiones:

ALIMENTACIÓN

1. Dos aspectos que empobrecen o limitan la vida penitenciaria, añadiendo penosidad y hastío son el **carácter repetitivo de la comida** y la **existencia de clases** que se plasma en aquellos que nada más que pueden comer aquello que les facilita la administración penitenciaria y los que tienen dinero para poder acceder a complementar esta comida a través del economato o del demandadero.
2. **No existe acuerdo en cuanto a la calidad de la alimentación penitenciaria.** Se mezclan discursos en los que se denuncia la mala calidad de los productos, la deficiente preparación o su insuficiencia, que se unen a aquellos que consideran adecuada la comida, incluso buena.
3. Parece claro, en cualquier caso, que **el tiempo que transcurre entre la cena y el desayuno del día siguiente es excesivo.** Y en eso están de acuerdo todos los grupos.

ACTIVIDADES

1. Existen **pocas actividades.** En las que hay, **faltan medios y llegan a pocos internos,** viéndose la **inactividad como un castigo** que anula a la persona.
2. Las actividades son vistas como algo fundamental en la vida penitenciaria. **Su falta supone una penalidad añadida.**
3. Pasar por la cárcel marca. **Pasar por la cárcel improductivamente, sin ocupación, da fundamento a una especie de subclase, de lumpen penitenciario.**
4. **La inactividad endurece la vida.**
5. En un contexto de escasez de actividades, de gran desempleo penitenciario, en el que a la poca posibilidad de ocupación se une el lacerante transcurrir del tiempo, **los criterios de selección para cubrir las vacantes existentes se convierten en un elemento discriminador.**
6. **Las infraestructuras han cambiado, han mejorado, pero los internos/as no se benefician de ello.**
7. Intentar **rentabilizar las actividades ocupacionales de los internos, incluso desde un punto de vista comercial** (en similitud al proyecto Asombra de Madrid), se percibe como muy interesante por éstos.

VIDA COTIDIANA

1. La celda y los espacios comunes se perciben como zonas de gran suciedad y degradación.
2. Se considera que el deterioro de las instalaciones de ciertas dependencias es utilizado por la Administración como forma de castigo.
3. Aunque la responsabilidad del cuidado de las celdas y las instalaciones pudiera estar en los usuarios, entienden que es la administración quien debe concienciarles en esta materia y facilitarles los medios necesarios.
4. La soledad es mala, como lo es la interacción obligada en la celda. Sólo se aliviaría la convivencia en el mismo espacio si se pudiera elegir a la persona con quién hacerlo.
5. Necesidad de abordar estrategias institucionales propias para cada uno de los centros penitenciarios en función de la población reclusa. Más inversiones en materiales, instrumentos y dotaciones en las destinadas al cumplimiento de penas, y, más inversiones en instalaciones en las de preventivos.
6. Otros descriptores podrían ser: intimidad invadida, convivencia obligada, procedimientos rígidos y ascendentes, escasa capacidad de respuesta de los internos, existencia divulgada al exterior sin autorización de las personas afectadas, con imágenes obtenidas sin consentimiento y falta de control sobre uno mismo (expresadas en relación a las visitas que personas ajenas a la institución realizan a los centros penitenciarios).
7. La situación de preventivo añade incertidumbre, hace desaparecer el único horizonte de certeza que sostiene la pena de prisión: la libertad.
8. La mujer en prisión une a su condición de marginación general en la dicotomía «hombre-mujer» varios estigmas más.

OTRAS PRESTACIONES

1. Se reclama de los funcionarios que cumplan más adecuadamente con sus obligaciones y mejoren la atención que les prestan.
2. Falta de información, sobre todo en aquellos casos en los que no existe una experiencia penitenciaria previa. Necesidad de contar con protocolos reales de ingreso.
3. El servicio de demanduría no cubre las necesidades que tiene el interno y ofrece precios caros.
4. El economato tiene poca variedad de artículos disponibles, a veces de baja calidad y, además presta sus servicios en horarios muy limitados.

5. El servicio de telefonía debe ser mejorado en cuanto a garantizar en mayor medida la intimidad (cabinas) y en cuanto a evitar cualquier restricción no reglamentaria (obligación de facilitar números de contacto de teléfonos de contrato, y no de prepago).
6. No se entregan cosas imprescindibles como toallas, ropa interior, almohadas, ropa de cama o artículos de higiene. Tampoco su reposición periódica.
7. No se atienden las solicitudes para hablar con las distintas autoridades del centro.

(IN) SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS/AS CON EL EQUIPO TÉCNICO

1. Las denuncias sobre el mal funcionamiento del Equipo de Tratamiento y de la falta de atención suficientes han sido unánimes en el caso de los hombres.
2. En el grupo de mujeres no se dedica apenas atención a este asunto. Esto pudiera deberse al hecho de que se encuentran bien atendidas, o a que no sea un tema de interés para ellas.
3. Se consideran las prestaciones de tratamiento como derechos.
4. Existe una falta de crédito hacia los miembros de los Equipos Técnicos.
5. A falta de un auténtico tratamiento por parte del Equipo Técnico, se ve en el voluntariado un apoyo.
6. Las Juntas de Tratamiento son excesivamente duras e ineficaces para crear dinámicas que preparen a los internos/as para la vida en libertad.

(IN) SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS/AS CON LOS FUNCIONARIOS DE VIGILANCIA

1. La percepción que se tiene es muy negativa y decepcionante: indiferencia ante los problemas de los reclusos, cacheos humillantes y traumáticos, represalias, vejaciones y malos tratos físicos y psíquicos son denunciados.
2. Se provoca un mal clima convivencial que favorece la aparición de comportamientos agresivos como respuesta de los internos.

X. Bibliografía del Informe cualitativo

ALONSO, LUÍS ENRIQUE. La mirada cualitativa en sociología. Madrid, Fundamentos, 1998.

ALONSO, LUÍS ENRIQUE. Entre el pragmatismo y el pansemiológismo. Notas sobre los usos (y abusos) del enfoque cualitativo en sociología. REIS n.º 43, 1988.

- BENITO RANGEL, GIL PARRA y VICENTE CUENCA. Efectos aparejados por el hecho de compartir celda en la población reclusa de los centros penitenciarios de la Comunidad de Madrid. <http://scweb.iipp.int/documents/20126/1156757/Efectos+aparajeados+por+el+hecho+de+compartir+celda+en+la+poblaci%C3%B3n+reclusa+de+los+centros+penitenciarios+de+la+Comunidad+de+Madrid.pdf/fb8d3a7c-e7a6-9ebe-4112-18842bd3f84b>. Abril de 2007. (Acceso restringido).
- CALLEJO, JAVIER. Articulación de perspectivas metodológicas: posibilidades del grupo de discusión para una sociedad reflexiva. Papers 56, 1998
- IBÁÑEZ, JESÚS. Más allá de la sociología. Madrid, siglo XXI, 1979.
- LAKOFF, GEORGE. Metáforas de la vida cotidiana. Madrid, Cátedra, 1986.
- ORTÍ, ALFONSO. La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo. En García Ferrando, Ibáñez y Alvira (comp.). El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación. Madrid, Alianza Editorial.

Bibliografía del estudio cuantitativo

- AZORÍN, FRANCISCO Y SÁNCHEZ-CRESPO, JOSE LUIS. (2000). *Métodos y aplicaciones del muestreo*. Madrid. Alianza Editorial.
- BENITO RANGEL, F; GIL PARRA, M; VICENTE CUENCA, M. A. *Efectos aparejados por el hecho de compartir celda*. Madrid 2006. Ministerio del Interior. Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Inédito. <http://scweb.iipp.int/documents/20126/1156757/Efectos+aparajeados+por+el+hecho+de+compartir+celda+en+la+poblaci%C3%B3n+reclusa+de+los+centros+penitenciarios+de+la+Comunidad+de+Madrid.pdf/fb8d3a7c-e7a6-9ebe-4112-18842bd3f84b> (Acceso restringido).
- Resumen en: «*Informe Sociológico: efectos aparejados por el hecho de compartir celda*» en Revista de Estudios Penitenciarios n.º 253. Madrid. 2007. Ministerio del Interior. DGIP.
- BERICAT ALASTUEY (2003). *El conflicto cultural en España. Acuerdos y desacuerdos entre los españoles*. Madrid, CIS.
- BUJEDA, JOSÉ. (1974) *Manual de Técnicas de Investigación Social*. Madrid. Instituto de Estudios Políticos.
- DEL PINO ARTACHO Y BERICAT ALASTUEY (1998). *Valores sociales en la cultura andaluza. Encuesta Mundial de Valores. Andalucía 1996*. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- FERRÁN ARANAZ, MAGDALENA. (1999) *SPSS para Windows. Programación y análisis estadístico*. Madrid. McGraw-Hill.
- GARCÍA FERRANDO, M.; IBAÑEZ, J.; ALVIRA, F. (2003) *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid. Alianza Editorial.
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (2006). Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio en el que se establece el *Marco General para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*.
- MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (2006). *Guía Rápida para la Orientación en la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Encuestas de Satisfacción de Usuarios*. Colección: Evaluación y Calidad.
- MINISTERIO DEL INTERIOR (1996). *Legislación Penitenciaria*. Madrid. Organismo Autónomo Trabajo y Prestaciones Penitenciarias.
- RODRÍGUEZ OSUNA, JACINTO (1991). *Métodos de muestreo*. Cuadernos Metodológicos. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J.J. (1999) *Manual de análisis estadístico de los datos*. Madrid. Alianza Editorial.
- SIERRA BRAVO, RESTITUTO. (1985) *Técnicas de investigación social. Teoría y Ejercicios*. Madrid. Paraninfo.
- SIERRA BRAVO, RESTITUTO. (1991). *Diccionario práctico de estadística*. Madrid. Paraninfo.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

SECRETARÍA GENERAL
DE INSTITUCIONES
PENITENCIARIAS