

## El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocados por las políticas neoliberales

### Resumen

El aumento de la demanda para la cobertura de las necesidades básicas de las personas y familias, fruto del incremento de la vulnerabilidad social provocada por la crisis, junto con una reducción de los recursos económicos y técnicos impuestos por las administraciones públicas, ha supuesto un aumento de la presión asistencial hacia las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Comunitarios (SSC), que podría estar dando lugar a la aparición de nuevas situaciones de malestar profesional. Ante este nuevo escenario, es de gran relevancia investigar sobre la percepción subjetiva de bienestar profesional de estas profesionales, así como sobre los recursos, fortalezas y estrategias que facilitan su desempeño profesional. En el presente trabajo, se ofrecen resultados cualitativos acerca de la percepción de las trabajadoras sociales de SSC, a partir de la eclosión de la crisis.

### Palabras clave

Sistema Público de Servicios Sociales. Bienestar profesional. Burn-out. Capacidades. Empoderamiento profesional.

## The professional well-being of social workers in the context of the neoliberal politics of welfare state retrenchment

### Abstract

The increased demand for the covering of basic needs of individuals and families as a consequence of the higher social vulnerability provoked by the economic crisis, together with the cutback in economic and technical resources in public administrations has resulted in an increased pressure on the social workers in the Community Social Services. In this context, there is an important risk of possible situations of professional burnout. For this reason it is urgent to conduct research the subjective perception of the professional wellbeing of these workers, as well as on the resources, strategies and strengths that may facilitate their professional performance. In this paper we present the results of a qualitative research on the subjective perception of wellbeing of the social workers in the Community Social Services in Majorca after the economic crisis.

### Keywords

Public Social Services System. Professional wellbeing. Burn-out. Skills. Professional empowerment.

### Authors/Autores

**Joana Maria Mestre**

Diplomada en Trabajo Social. Ayudante Doctora Universitat Illes Balears.  
[joanamaria.me@uib.es](mailto:joanamaria.me@uib.es)

**Fernanda Caro Blanco**

Diplomada en Trabajo Social. Profesora Colaboradora Universitat Illes Balears.

**Miquel Angel Oliver Perelló**

Diplomado en Trabajo Social. Profesor Colaborador Universitat Illes Balears.



RECIBIDO: 02.03.17 | REVISADO: 06.04.17 | ACEPTADO: 21.04.17 | PUBLICADO: 28.04.17

# El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocados por las políticas neoliberales

## Introducción

En el presente artículo exponemos parte de los resultados de una investigación más exhaustiva<sup>1</sup> referida a la percepción de bienestar profesional de las trabajadoras sociales<sup>2</sup> (TS), considerando el contexto generado por la crisis actual. El estudio, que fundamentamos en la percepción subjetiva de las TS, parte de una perspectiva ecosistémica que permite analizar la influencia del contexto en su bienestar profesional (BP), e investigar los recursos personales que las profesionales ponen en práctica con el fin de garantizar una mejora de su bienestar en el contexto laboral. Investigar sobre la percepción de BP de las TS, considerando la interacción del sistema profesional con el resto de sistemas presentes en los servicios sociales (SSSS), es esencial para contribuir a una mejora de la calidad en la intervención profesional.

El contexto de crisis en el que se sitúa la actual práctica del Trabajo Social, a partir de la eclosión en el 2007 de la crisis financiera global, genera no pocas dificultades a las TS, tanto por las consecuencias que esta ha tenido, y sigue teniendo, sobre las personas, las familias y la sociedad en general, como también por las repercusiones en los sistemas de protección social, especialmente en el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS).

Sobre una base ya existente de precariedad de los sistemas de protección social de los estados de la UE y, especialmente en el Estado español, las políticas de austeridad han generado situaciones de gran dificultad para la ciudadanía, muy especialmente a los países de la denominada Europa del Sur, entre los que se encuentra España. El “tránsito normativo” potenciado por las

políticas neoliberales ha ido posibilitando una rápida y voraz reforma de los sistemas de protección social españoles que no han hecho más que agravar una situación incorporando cambios drásticos en la protección social española.

Una de las consecuencias es que el sistema español de protección social no ha sido capaz de amortiguar el impacto sobre las necesidades de las personas socialmente excluidas, ni sobre las personas o colectivos en riesgo de exclusión social. En el Estado español, el contexto de crisis ha provocado un aumento de las familias que han padecido un descenso de sus ingresos (Foessa, 2013). Según la encuesta de condiciones de vida (INE, 2013) los ingresos medios monetarios anuales de los hogares españoles en el 2012 se situaron en 23.123 euros, lo que supuso una reducción del 3,5% respecto al año anterior. En 2013, el 16,9% de los hogares españoles manifestaron llegar a fin de mes con “muchísima dificultad”, todo ello conllevó a la incapacidad del 40,9% de los hogares para afrontar gastos imprevistos, y retrasos en los pagos relacionados con la vivienda principal en el 9,2%. Concretamente Illes Balears, junto a la Región de Murcia y Canarias, son las comunidades autónomas (C-CAA) con los porcentajes más altos de retrasos en los pagos relacionados con la vivienda principal (INE, 2013).

Tal y como en 2013 plantea el informe del Consejo General de Trabajo Social, ante esta situación de necesidad, las familias acudieron a los SSC demandando recursos para cubrir sus necesidades básicas. Balears, con un aumento del 100%, fue la comunidad autónoma que más incrementó la demanda de SSCP, por delante de Navarra y Canarias, ante situaciones principalmente de exclusión social (CGTS, 2013).

## The professional well-being of social workers in the context of the neoliberal politics of welfare state retrenchment

El SPSS se ha ido reformando en base a recortes en las prestaciones y servicios, pero el golpe definitivo, especialmente para los SSCP se da a partir de la aprobación de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, que permite que los SSC queden excluidos de las competencias propias de los municipios de menos de 20.000 habitantes. La reforma pretende no solo volver a la centralización de las competencias en esta materia, sino también destruir los servicios de proximidad situados en el territorio local y dirigidos al conjunto de la población.

Los sucesivos informes presentados por la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, 2012-2015, señalan que en ninguna comunidad autónoma del Estado español los servicios sociales alcanzan el nivel alto o medio alto; es más, los datos aportados por el Informe DEC (2014) concluyen que los SSSS en España están en un acusado proceso de deterioro. Desde el año 2011 al 2013 el gasto en SSSS disminuyeron (en 2013, 2.212 millones menos que en 2011). Además, mientras los gobiernos autonómicos han recortado el gasto en un 10,5% (entre 2011 y 2013), las corporaciones locales lo han hecho hasta un 20,8%, de manera que el mayor deterioro de los servicios sociales se está produciendo en los SSCP. Todo lo cual condiciona claramente la capacidad de este sistema para enfrentarse a la crisis dando respuestas adecuadas a las situaciones de privación y dificultad social, precisamente cuando debería adquirir un especial significado, actuando como red de protección del conjunto de la ciudadanía y especialmente de colectivos más vulnerabilizados (Carbonero et al., 2013).

Ante este contexto de dismantelamiento de las políticas sociales y concretamente de los SSSS propiciado por las políticas neoliberales, son los

SSC los que han recibido la avalancha de demandas para cubrir las necesidades básicas de las familias sin contar con los recursos necesarios. Todo ello ha conllevado a la dificultad de las TS de disponer de recursos que permitan cubrir las necesidades básicas de las personas víctimas de esta coyuntura económica y política y es necesario plantear si esta situación afecta al bienestar de las TS. Algunas investigaciones recientes refieren que las profesionales de los servicios sociales, ante la falta de recursos que puedan facilitar la resolución o mejora de las necesidades de las personas usuarias, van padeciendo progresivamente una situación que puede afectar a su propio bienestar físico, psíquico y laboral (Lázaro, 2004). Los urgentes esfuerzos de los profesionales para favorecer el bienestar de las personas, familias y comunidad, han obviado la importancia del bienestar de las propias TS. Cuidar de las cuidadoras podría contribuir en una mejora de la calidad laboral de las profesionales y por tanto mejorar la calidad del servicio.

### 1. Metodología

El objeto de este estudio es el análisis del bienestar profesional (BP) desde la percepción subjetiva de las trabajadoras sociales de los SSCP

#### notas

<sup>1</sup> La investigación a la que nos referimos es la Tesis Doctoral de Joana Maria Mestre Miquel: *Percepción del bienestar profesional de las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales Comunitarios de Mallorca*, dirigida por el Dr. Jesús Hernández Aristu (UPNA), defendida en junio de 2015.

<sup>2</sup> Si bien en esta investigación no hemos realizado el bienestar profesional desde una perspectiva de género, cabe mencionar que utilizaremos como criterio de estilo, el género femenino "las trabajadoras sociales" para hacer referencia a este colectivo profesional, por las evidencias empíricas acerca del predominio de las mujeres entre dicho colectivo (Giménez, 2010).

## El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocados por las políticas neoliberales

de municipios de menos de 20.000 habitantes de Mallorca.

En el conjunto de la investigación hemos llevado a cabo una combinación de metodología cualitativa y cuantitativa. En el presente trabajo, ofrecemos una parte de los resultados referidos a 22 entrevistas semiestructuradas a TS objeto de estudio. Para el análisis de las transcripciones utilizamos el software N-Vivo versión 10 con el que elaboramos un análisis mediante nodos.

### 2. Resultados

Desde la percepción subjetiva de las propias TS la crisis global ha generado una serie de consecuencias en la sociedad y en los SSCP que han influido en el desempeño profesional, y en algunas profesionales en su BP. Las profesionales entrevistadas han verbalizado que si bien en general perciben bienestar profesional, la crisis y sus consecuencias en muchas ocasiones, ha dificultado su desempeño profesional; incluso hemos observado en algunas participantes cómo estos condicionantes dificultadores consecuencia de la crisis les ha influido, conllevando en algunos casos a presentar signos y síntomas coyunturales de malestar. No obstante a pesar de ello la crisis también ha generado cambios que les ha permitido en algunos casos propiciar respuestas positivas en las personas usuarias y en los SSCP. Debemos destacar la gran influencia que ejerce, en el bienestar profesional de las TS, los condicionantes relacionados con el contexto de crisis global y de las consecuencias derivadas de este. En la Tabla 1 recogemos aquellos condicionantes dificultadores que desde la percepción subjetiva de las participantes, han influido en su ejercicio profesional en el contexto de crisis global.

#### 2.1.- Condicionantes Dificultadores

Durante el análisis de las entrevistas las profesionales coincidieron en el gran aumento de la demanda de necesidades básicas y de inserción laboral por parte de la población, “listas de espera de mes y medio...anteriormente impensable” (TS17, 174-175). Paradójicamente en el periodo con más demanda de la población general, las profesionales manifestaban una mayor infradotación económica de los SSCP: de las 22 entrevistas realizadas, en 15 ayuntamientos, los presupuestos se habían reducido o mantenido respecto de los años anteriores. Las TS denunciaban que en el momento de mayor aumento de necesidades básicas y demandas económicas los cargos políticos habían optado por congelar o reducir el presupuesto destinado a SSC. Todo ello según la percepción de las TS conllevó a un retroceso de los SSCP y retorno a prácticas asistencialistas ante la falta de prestaciones y recursos económicos. Las TS señalan un paralelismo de la situación actual de los SSCP con el inicio de la implantación de los SSCP a finales de la década de los 80, “tiene ciertas semejanzas... al principio, aunque es verdad que no había la situación de crisis actual, también había escasez de recursos” (TS5, 123- 130). Aunque perciben semejanzas con los inicios de la creación de los SSCP, señalan que la situación de crisis actual ha afectado mucho a la población en general y a las profesionales, no obstante cuentan con un gran facilitador que no tenían en los años 80, un equipo profesional y un mejoramiento del trabajo en red, “Ahora es verdad que esta situación de crisis hay aspectos que son muy duros, muchísimo, pero por otro lado si miramos con perspectiva [...] tenemos más red, más apoyo” (TS5, 131-135).

No obstante a pesar de disponer de un equipo profesional o de más red, las profesionales

## The professional well-being of social workers in the context of the neoliberal politics of welfare state retrenchment

Aumento de la población con necesidades básicas urgentes, demandas de inserción laboral y de prestaciones económicas;
Recortes presupuestarios en materia de SSC;
Sobrecarga de trabajo; atribución de encargos burocráticos por parte de administraciones supramunicipales que sobrecargan de funciones a las TS de los SSCP;
Desaparición de espacios de reflexión y análisis de la praxis profesional imposibilitando la supervisión profesional y emocional;
Autopercepción de escasa valoración, por parte de los servicios supramunicipales, de los proyectos elaborados exclusivamente por los SSCP;
Autopercepción de excesivo control externo (administración autonómica y supramunicipal);
Incertidumbre laboral generada tras la aprobación de la Ley RSAL;
Posible privatización o desmantelamiento de los SSCP;
Heterogeneidad de las demandas realizadas a las TS de los SSCP, requiere: delimitar funciones, saber poner límites, readaptarse constantemente a situaciones nuevas, informarse y formarse continuamente de las normativas y recursos que constantemente se están modificando...;
Vivencia de un cierto “maltrato” institucional por modificaciones arbitrarias e injustificadas en cuanto a normativa y reglamentación de determinados servicios;
Dificultad para derivar a las personas demandantes en situación de exclusión social a servicios de inserción laboral a causa de la saturación de estos, lo que les lleva a priorizar a las personas con mayor empleabilidad;
Sobrecarga de trabajo burocrático que dificulta intervenir a nivel grupal y comunitario;
Reducción del tiempo dedicado a la coordinación;
Repercusiones sobre los SSSS a causa de los recortes en otros sistemas de protección (educación, sanidad, judicial...).

Tabla 1. Condicionantes dificultadores de las trabajadoras sociales. Fuente: Elaboración propia. Mestre, 2015.

también señalaron que la crisis había conllevado a una rescisión de profesionales en todos los ayuntamientos (excepto en 3: TS18, TS19 y TS15), que variaba en cada municipio (orientadores laborales, mediadores interculturales, TS, auxiliares informadores, educadores...). Durante las entrevistas constatamos que en la mayoría de SSCP la elección del despido del perfil profesional era una decisión de los cargos políticos sin que respondiera a necesidades del servicio. Algunas entrevistadas expresaron su enfado con el sistema político, al justificar la rescisión de contratos de profesionales de los SSC por la coyuntura de crisis económica, y en cambio las TS de-

tectaban la reconversión de estas plazas para la contratación de personal de otros departamentos (arquitectura, mantenimiento...), “bueno, yo lo de la crisis me perdonarás (ríe). Creo que en un municipio todo el mundo hace lo que quiere. [...] claro aquí mucha crisis pero han contratado un arquitecto técnico” (TS11, 372-376).

Si bien la figura de la TS fue el perfil profesional con menor número de rescisiones, las participantes explicaban que al trabajar en equipo, la rescisión de otros perfiles profesionales les implicaba asumir funciones que no les correspondían y por tanto veían aumentada su carga de trabajo.

## El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocados por las políticas neoliberales

Reestructuración y organización de los SSCP
Elaboración de Protocolos
Aumento del presupuesto en alimentos especialmente para familias con menores
Introducir la supervisión
Rescatar las capacidades profesionales como recurso olvidado
Replantear las funciones del TS: incipiente trabajo en red, TSC y TSG
Implicar a la población general
Visibilizar los SSCP
Creatividad: creación de proyectos con coste económico cero
Emerger proyectos grupales y comunitarios

Tabla 2. Condicionantes Facilitadores de las trabajadoras sociales. Fuente: Elaboración propia. Mestre, 2015.

Desde la perspectiva de las propias TS, los recortes en recursos profesionales tiene consecuencias como pueden ser: debilitar su mayor facilitador, que según refieren las participantes, es el equipo interdisciplinar que han ido creando durante muchos años; supone un aumento de la carga de trabajo a las TS por tener que asumir funciones, antes atribuidas a los perfiles profesionales de los que la entidad ha prescindido; proporcionar una menor calidad en la prestación del servicio (aumento de las listas de espera, aumento de ratios, retraso en el acceso al servicio...); producir una situación de inseguridad de las TS y del propio equipo que trabajan pensando que pueden ser las próximas en perder el trabajo. Todo ello condiciona su BP provocando sentimiento de frustración, impotencia y estrés.

Por otra parte, denunciaban que durante la crisis se había producido la rescisión no solamente de profesionales del servicio, sino también la rescisión de convenios y servicios con recursos externos, especialmente entidades del tercer sector, dirigidos a la atención psicológica y recursos especializados en inserción sociolaboral. Las TS ante el aumento de demanda laboral y el recorte de recursos especializados en inserción

laboral, señalaban las grandes dificultades que presentaban los SSCP para poder intervenir en la adquisición o mejora de habilidades sociolaborales que facilitasen la búsqueda de trabajo del sistema cliente. La desaparición tanto de recursos como de entidades dirigidas a la inserción laboral para personas en riesgo de exclusión social, provocó que los escasos servicios disponibles estaban sobrecargados. Según manifestó TS16 la desaparición o escasez de recursos dirigidos a la inserción laboral tenía repercusiones para las personas usuarias de los SSCP, en dos aspectos importantes: por un lado limita el número de personas que pueden acceder al servicio, y por otro lado, los servicios externos seleccionan aquellas personas que tienen más garantías de inserción sociolaboral para poder demostrar “productividad del servicio”, y así seguir cobrando las subvenciones de las administraciones públicas de las que depende la entidad; consecuentemente quedan excluidas del servicio de inserción sociolaboral, las personas con más dificultades de inserción, principales destinatarias de estos servicios.

Otro aspecto, es el cambio de perfil de las personas usuarias de los SSCP, el cual introduce dos



## The professional well-being of social workers in the context of the neoliberal politics of welfare state retrenchment

aspectos a tener en cuenta: por un lado se detecta un mayor empobrecimiento de las personas en riesgo de exclusión social, y por otro lado, aparece la clase media como nuevo perfil demandante de los SSC (alimentación, libros, alquileres, hipotecas, pagos de luz y agua...) “familias que antes no llegaban a SSSS. Personas normalmente con trabajo [...] familias más de clase media que sí que les cuesta venir a SSSS. Es una población que viene para orientación laboral y ayudas económicas” (TS8, 78-83). La incorporación de la clase media como nuevo perfil de los SSCP provocó un cambio en el planteamiento de las demandas; la clase media entiende que las prestaciones son un derecho que se les atribuye por el simple hecho de ser ciudadano o ciudadana, son más exigentes y tienen un nivel cultural más elevado... están acostumbrados a funcionar con los servicios públicos eficientes, que den respuesta” (TS21, 191-193). Este hecho conllevó a corto plazo a una modificación de la intervención profesional.

Otro aspecto que observamos durante el análisis de las entrevistas es la importancia que las participantes atribuyen, a la pérdida de valoración profesional: 16 de las 22 participantes se sienten escuchadas o valoradas; no obstante, algunas profesionales han observado cómo —consecuencia del contexto de la crisis— el malestar de las personas usuarias ha conllevado una pérdida de valoración y respeto hacia las profesionales de los SSCP, emergiendo situaciones de agresiones verbales del sistema cliente hacia las profesionales.

Otro aspecto que señalan las profesionales es la consigna de la atención individual-familiar; según refieren las participantes, como consecuencia del incremento de la demanda de las personas usuarias, los cargos políticos priorizaron la aten-

ción individual-familiar en detrimento del TSC y TSG, supuestamente con el objeto de reducir lista de espera y por tanto, presión asistencial; lo que supone un aumento de días y horas dedicadas a permanencias, más horas de gestión burocrática y reducción de horas de seguimiento de casos, reuniones de red y sobre todo reuniones de equipo. La percepción de las participantes es la de asumir solamente una función de contención de las necesidades de la población y de “poner parches” a situaciones de necesidad.

### 2.2.- *Condicionantes facilitadores*

Si bien es cierto que las TS verbalizan que el contexto de crisis global repercute en condicionantes que dificultan su BP, también perciben que el contexto de crisis ha requerido de cambios; vislumbrando así aspectos facilitadores que incluso han enriquecido la labor profesional. Aunque en un primer momento la situación profesional requirió pasar por un proceso de “duelo”, de reflexión y de supervisión, algunas profesionales perciben que el contexto de crisis ha generado en ellas la oportunidad de introducir cambios necesarios en su intervención profesional; cambios que a su vez han repercutido positivamente en su BP. En la Tabla 2 detallamos algunos cambios y alternativas que las participantes han relatado a lo largo de la investigación y que han facilitado, dentro de las circunstancias de crisis, la labor de las TS. Algunos de los condicionantes facilitadores que han destacado las profesionales es cómo la crisis requirió, en algunos municipios, una reestructuración y organización de los SSCP, que conllevó a la elaboración de protocolos consensuados y unificados entre profesionales de diferentes servicios, lo que facilitó la toma de decisiones objetivas en la concesión de prestaciones. Todo ello implicó un trabajo intermunicipal y trabajo en red. Ante la falta de

## El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocados por las políticas neoliberales

recursos económicos y ante la negativa de las profesionales a contribuir con proyectos asistenciales, las participantes señalaron, cómo la crisis les había precisado la necesidad de replantear las funciones del trabajo social y plantear unos SSC autosuficientes. Para ello, las participantes apostaron por recuperar recursos “olvidados”, como las propias capacidades profesionales, recurso que según manifestaron contribuye a fomentar las capacidades de las personas usuarias; un ejemplo de ello es la creatividad, que originó la búsqueda de proyectos con coste económico cero, partiendo de los recursos de la propia comunidad y de la red profesional. Es decir, gracias al trabajo intermunicipal y a la implicación de la población general, como parte de la solución, emergió el inicio del trabajo social grupal (TSG) y comunitario (TSC).

La incorporación de la población general, como parte de la solución a las problemáticas surgidas consecuencia de la crisis global, la emergente potenciación del trabajo en red, TSG y TSC, y la incorporación de la clase media como nuevo perfil de población usuaria en SSCP, son los condicionantes que conllevaron, según la opinión de las TS a la visibilización de los SSCP. Este hecho, según refieren las participantes, fue clave para una incipiente concienciación por parte del sistema político de que los SSCP van dirigidos a la población general, y que por tanto no van exclusivamente dirigidos a las personas en riesgo de exclusión social.

han sido en algunos casos un elemento dificultador, en otros casos un elemento facilitador, y en otros casos un elemento facilitador y dificultador. Sin obviar todas las dificultades que el contexto de crisis global ha desencadenado en la sociedad y en los SSCP, y centrándonos en el enfoque positivo de esta investigación, es preciso interpretar como estos condicionantes facilitadores y dificultadores, que ha producido en algunos casos un malestar profesional, han contribuido a mejorar la intervención de las TS que ha desencadenado en un proceso de parón, reflexión, aceptación y modificación de los esquemas profesionales confluyendo en un cambio de visión e intervención de algunas entrevistadas. Por tanto ha permitido a su vez, emerger tímidamente la recuperación de un trabajo social centrado en la persona y en la comunidad, implicando así a los distintos sistemas (cliente, político, profesionales...).

### 3. Discusión

A lo largo del análisis de los datos aportados por la investigación, observamos cómo el contexto de crisis global ha propiciado una serie de cambios en los SSCP; cambios que para las TS



## The professional well-being of social workers in the context of the neoliberal politics of welfare state retrenchment

### BIBLIOGRAFIA

Carbonero, M.A., Caro, F., Mestre, J.M., Oliver, M.A., y Socias, C. (2012). Reconceptualizando los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 51, 9-27.

CGTS. Consejo General del Trabajo Social y los 37 Colegios Profesionales. (2013a). *El trabajo social ante la reforma de la Administración local*. Recuperado 02.03.17 [http://cgtrabajosocial.com/files/5244g68hj5s24/el\\_trabajo\\_social\\_ante\\_la\\_reforma\\_de\\_la\\_administracion\\_local.pdf](http://cgtrabajosocial.com/files/5244g68hj5s24/el_trabajo_social_ante_la_reforma_de_la_administracion_local.pdf)

DEC. Asociación Estatal de directores y gerentes en Servicios Sociales. (2012). *Índice DEC. Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales*. Recuperado 02.03.17 <http://eapnas.files.wordpress.com/2012/06/2012-indicedec.pdf>

DEC. Asociación Estatal de directores y gerentes en Servicios Sociales. (2014). *Índice DEC. Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales*. Recuperado 02.03.17 <http://www.directoressociales.com/images/documentos/novedaddiscusion/SINTESIS%20INDICE%20DEC%202014.pdf>

Fundación Foessa. (2013). *Desigualdad y derechos sociales. Análisis y perspectivas*. Madrid. Recuperado 02.03.17 <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4551/Desigualdad%20y%20derechos%20sociales.%20Versión%20digital.pdf>

Giménez, V. M. (2010). *Las organizaciones de servicios sociales de atención primaria. Estática, dinámica y propuestas de futuro*. Diputación de Alicante. Recuperado 10.06.15. <http://www.premiosrafaelaltamira.es/descargas/PimerPremioRafaelAltamira.pdf>

INE. Instituto Nacional de Estadística (2013). Encuesta de condiciones de vida (ECV). Recuperado 02.03.17. <http://www.ine.es/prensa/np811.pdf>

Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de *burnout*) en los trabajadores sociales. *Revista Portuaria*, 4, 499-506.