

Los agentes en la transformación de los servicios sociales

Fernando Fantova Azcoaga¹

Recibido: 04/02/2018 / Revisado: 06/03/2018 / Aceptado: 17/07/2018

Resumen. El autor, inserto como consultor independiente en el sector económico y la política pública de los servicios sociales en España y en contacto con los procesos y productos de diversos agentes de las redes de práctica y de conocimiento implicados o interesados en dicho ámbito de actividad profesional y vida social, intenta capturar cualitativamente y analizar críticamente el momento de transformación en el que se encontrarían los servicios sociales en España, en su dinámica sectorial e intersectorial, para explorar las tendencias y oportunidades de innovación tecnológica y social y, en el marco de éstas, el papel y la articulación posibles y preferibles, desde su punto de vista, de los diferentes agentes públicos, del tercer sector y privados. Se proponen, finalmente, unos servicios sociales personalizados, preventivos, comunitarios, integrados, ecológicos, interdisciplinares, basados en el conocimiento y garantizados como derecho universal por unos poderes públicos proactivos e inteligentes que reconocen el papel histórico y el valor añadido de la iniciativa social en el sector y saben regular e incorporar el papel de las empresas mercantiles que contribuyan a la sostenibilidad económica, social y ambiental en el territorio.

Palabras clave: servicios sociales, conocimiento, innovación tecnológica, innovación social, colaboración multiagente, tercer sector.

[en] Agents in the transformation of social services

Abstract. The author is an independent consultant in the economic sector and in public social services policy in Spain and in contact with the processes and products of various actors of the practical and knowledge networks involved or interested in this area of professional activity and social life. This article seeks to qualitatively describe and critically analyse the time of change that social services in Spain are experiencing in terms of sectoral and intersectoral dynamics, in order to explore the trends and opportunities for technological and social innovation and, within this framework, the potential and preferable role and approach (from their perspective) of the various public, third sector and private actors. Finally, a proposal is made for personalised, preventive, community, integrated, ecological, interdisciplinary and knowledge-based social services that are guaranteed as universal rights. The guarantors would be proactive and intelligent public authorities that recognise the historical role and added value of social initiative in the sector and know how to regulate and incorporate the role of commercial entities that contribute to economic, social and environmental sustainability in the territory.

Keywords: social services, knowledge, technological innovation, social innovation, multi-actor collaboration, third sector.

Sumario: Introducción. 1. La transformación de los servicios sociales en España. 2. Conocimiento e innovación en los servicios sociales. 3. ¿Y la innovación social? 4. La comunidad, el sector público, el tercer sector y la iniciativa privada. 5. Agentes en la transformación de nuestros servicios sociales.

Cómo citar: Fantova Azcoaga, F. (2019). Los agentes en la transformación de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32 (2), 431-444.

¹ Consultor
fernando@fantova.net

Introducción

El autor, inserto como consultor independiente en el sector económico y la política pública de los servicios sociales en España y en contacto con los procesos y productos de diversos agentes de las redes de práctica y de conocimiento implicados o interesados en dicho ámbito de actividad profesional y vida social, intenta capturar cualitativamente y analizar críticamente el momento de transformación en el que se encontrarían nuestros servicios sociales, en su dinámica sectorial e intersectorial, para explorar las tendencias y oportunidades de innovación tecnológica y social y, en el marco de éstas, el papel y la articulación posibles y preferibles, desde su punto de vista, de los diferentes agentes públicos, del tercer sector y privados.

1. La transformación de los servicios sociales en España

En ausencia de una conceptualización de consenso en la comunidad de conocimiento de referencia, se propone definir los servicios sociales como aquellos dedicados a ofrecer a todas las personas, a lo largo de su vida, los cuidados y apoyos que puedan necesitar para mejorar y complementar su autonomía para las decisiones y actividades de la vida diaria y sus relaciones familiares y comunitarias. Junto a los dedicados a la salud, la educación, el empleo, la vivienda y la seguridad de ingresos para la subsistencia, constituirían la atención integrada e integral para el bienestar.

En nuestro país, en todo caso, no es equivalente el grado de desarrollo del sector económico de los servicios sociales o, en su seno, el del sistema público de servicios sociales, con el que tienen otros de los considerados académica o legislativamente como fundamentales para el bienestar, como, por ejemplo, los sectores económicos de los servicios de salud o educación o sus correspondientes sistemas públicos. Una de las manifestaciones de este menor grado de desarrollo es, posiblemente, la existencia de diferentes maneras de denominar a los servicios sociales (y a partes de ellos) que encontramos en diferentes territorios y Administraciones o que, frecuentemente en éstas no los encontremos unidos organizativamente sino fragmentados y, a su vez, mezclados con otras actividades. De igual modo, daría cuenta

de esta relativa inmadurez o fragilidad de nuestros servicios sociales la falta de delimitación terminológica e identidad técnica presente en la literatura al respecto (Fantova, 2017).

En nuestra sociedad actual, sin embargo, cabe identificar la crisis de los cuidados (Pérez Orozco, 2014, pp. 212-213), seguramente, como el gran fenómeno social que está demandando (o, al menos ofreciendo una importante oportunidad para) una aceleración notable en el desarrollo de los servicios sociales. Crisis de cuidados provocada, entre otros factores, por un notable incremento de la diversidad generacional y funcional derivada del aumento de la esperanza de vida (también con discapacidades), que coincide con procesos de limitado y contradictorio cuestionamiento y superación de ciertas estructuras y valores familiares y comunitarios, basados, por ejemplo, en el supuesto patriarcal de que las mujeres renunciaran en buena medida a su participación en la esfera del mercado, la sociedad civil organizada o el Estado para dedicarse, fundamentalmente, a relaciones primarias, especialmente de cuidado.

Además, la crisis de cuidados, desde cierto ángulo, puede ser vista como el aspecto más emergente de una crisis sistémica de la sostenibilidad relacional, entendiendo por tal la capacidad (siempre relativa e insuficiente) que alcanzamos las personas y las comunidades de vivir y sobrevivir gracias a nuestras relaciones primarias, es decir, las gratuitas y recíprocas que mantenemos en nuestras redes y entornos familiares, amistosos, convivenciales, vecinales o digitales. Relaciones primarias entre personas necesariamente diversas que se complementan y construyen mutuamente, pues, del mismo modo que la sostenibilidad ambiental dependería de que las actividades humanas promuevan (en lugar de destruir) la biodiversidad (entendida como la variedad de seres vivos en sus interacciones naturales), la sostenibilidad relacional se basaría en que los seres humanos cuidemos (y no socavemos) la necesaria diversidad humana (sexual, generacional, funcional y cultural) y las relaciones primarias existentes entre las diversas personas (Fantova, 2015).

Hay que notar, sin embargo, que nuestros servicios sociales, que, hoy y aquí, tienden a ser definidos, técnica y políticamente, como universales y, por lo tanto, efectivamente, como sectoriales, provienen institucional y técnicamente de la asistencia social, actividad

que no cabe considerar sectorial, sino residual. Por decirlo en pocas palabras, la asistencia social no se ocuparía de una parcela de necesidades de todas las personas sino de todas (o muchas de) las necesidades de una parte de las personas, que, de diferentes maneras, hubieran quedado excluidas de la oportunidad de dar satisfacción a dichas necesidades de la manera y en los ámbitos sectoriales en que lo hace la mayoría de la población. Así lo señala Manuel Aguilar cuando recuerda que “lo que llamamos servicios sociales son un híbrido, un campo en proceso de transformación desde el antiguo nivel de la beneficencia o la asistencia social hacia un nuevo sector o pilar del Estado de bienestar” (2014, p.19).

Así, como muestra de la confusión existente en torno a las necesidades objeto de los servicios sociales, cabe aportar los resultados de una reciente investigación sobre la comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria de Mallorca, que

Señala que la comprensión de la situación problema se muestra superficial, con una baja práctica de criterios de intervención que evalúen significados, fortalezas, soluciones intentadas y sistemas implicados, no confía suficientemente en la aplicación de técnicas de análisis fundamentales y no considera en profundidad la puesta en juego de los conocimientos del propio profesional (Cardona Cardona, Cuartero Castañer y Campos Vidal, 2017, p. 149).

Se puede utilizar la metáfora de la ciaboga para referirse al complejo proceso de transformación de la asistencia social residual en unos servicios sociales sectoriales y, por más que no pueda decirse que dicha maniobra esté completada, o siquiera enrutada, en nuestro entorno, no cabe duda de la apuesta expresa por la universalidad de los servicios sociales que ha realizado la comunidad de práctica y conocimiento y la normativa jurídica de los servicios sociales. Ante el reto de proponer cuál podría ser vista como la parte o parcela de necesidades de las personas que constituiría la finalidad u objeto de los servicios sociales, el autor, desde un intento de recepción, sistematización y desarrollo de diversas aportaciones, viene proponiendo la “interacción” (Fantova, 2017, p. 13). Entonces, el cometido de los servicios sociales sería prevenir, corregir o paliar desajustes en lo relativo a la interacción de las perso-

nas, con las dos caras, facetas o dimensiones identificadas al comenzar el artículo: autonomía funcional (con autodeterminación) para la vida diaria e integración relacional (familiar y comunitaria). Se entiende que otras funciones que realizan frecuentemente los servicios sociales (como aportar recursos para la subsistencia o alojar a las personas, por ejemplo) tendrían sus propios ámbitos sectoriales de referencia y que, manteniéndolas, los servicios sociales no pueden abandonar su condición subsidiaria y residual.

Si se acepta la ciaboga desde la condición residual al carácter sectorial como imprescindible para unos servicios sociales que aspiren a configurarse como un ámbito universal de política pública y actividad económica y se admite la interacción como su objeto, nos introducimos necesariamente en una agenda de transformación de los servicios sociales. En clave, por ejemplo, de personalización de la intervención social, alejada del control social y de la segregación por colectivos, tradicional en la asistencia social. La tecnología, entendida como la manera estandarizada y basada en el conocimiento (científico u otros) de realizar las actividades operativas propias de cada eslabón de las cadenas de valor en los itinerarios de las personas, se revela como factor determinante en los procesos, dialécticamente relacionados, de especialización e integración (Ortún-Rubio y López-Casasnovas, 2002, p. 7) que hacen posible esa atención personalizada a las diversidades.

Por ello, precisamente, se impone la necesidad de unos servicios sociales integrados verticalmente dentro del propio ámbito sectorial (para garantizar la continuidad y evitar la fragmentación en los itinerarios de las personas; para fortalecer la atención a las diversidades en la proximidad comunitaria y evitar la etiquetación y segregación de las personas) y horizontalmente, en una atención integrada intersectorial. En la actualidad, el paradigma que se va imponiendo internacionalmente al respecto (OCDE, 2015) es el de una “atención integrada” estratificada que se traduce en:

- Una distinción clara y posicionada en la mente de toda la ciudadanía acerca del tipo de necesidades a las que se da respuesta desde cada sector de actividad, de modo que las personas sepan a qué sector dirigirse en los diferentes momentos y situaciones de su ciclo vital.

- Una arquitectura clara y amigable en lo tocante a los accesos a cada uno de los sectores o subsistemas y en lo referido a las interfaces o puntos en los que los itinerarios de las personas les llevan de un sector a otro.
- El cuidado en la continuidad de la intervención y los itinerarios intersectoriales, especialmente en momentos delicados de transición entre ámbitos, facilitados mediante la interoperabilidad entre sistemas de información sectoriales.
- La identificación proactiva de las situaciones y casos de menor o mayor complejidad social mediante sistemas preventivos de diagnóstico, valoración, evaluación y cribado en función de criterios de segmentación o estratificación.
- La protocolización de itinerarios tipo (o el establecimiento de estrategias compartidas) para determinados segmentos o perfiles poblacionales de cierta complejidad, flexibles para adaptarse personalmente a las características y preferencias individuales en los itinerarios intersectoriales.
- La instalación, cuando sean necesarios, de procesos intersectoriales de coordinación o gestión de caso, asumiendo el liderazgo del caso el sector cuya necesidad de referencia sea predominante en cada momento.
- La generación, en su caso, de servicios integrados (con prestaciones y profesionales propios de diferentes ámbitos sectoriales), de modo que, excepcionalmente, pueda darse, desde un sector, una atención integral.
- La necesidad, en cualquier modo, de trabajar la integración intersectorial en el nivel macro (con expresión presupuestaria), en el nivel meso (con gestión resolutoria) y en el nivel micro (de modo que la persona no note las “costuras”).

La atención integrada intersectorial sería el marco adecuado para ir modulando, con elasticidad y flexibilidad, el proceso mediante el cual los servicios sociales se van ciñendo a su objeto y reconociendo (o proponiendo) a otras ramas (sanitaria, laboral, residencial u otras) el suyo, deseablemente en un marco institucional de gobernanza participativa, multinivel e intersectorial para el bienestar, el desarrollo y la sostenibilidad territoriales y sociales. Además, por otra

parte, se habla de un abordaje ecológico, un enfoque poblacional o una aproximación estructural, desde el momento que se ha entendido que es fundamental intervenir con los individuos pero que también lo es incidir en sus entornos familiares, comunitarios y sociales en general. El territorio (la proximidad) es una referencia clave porque los seres humanos somos cuerpos embebidos ecodependientemente en espacios físicos, aunque, como recuerda Enrique Pastor, procede un “cuestionamiento de la ‘comunidad’ en su dimensión exclusivamente espacial/territorial. La lógica del espacio es sustituida por el discurso de flujos de información, influencia y redes de relaciones” (2015, p. 33).

Rick Muir y Harry Quilter-Pinner, por ejemplo, señalan que:

El desarrollo comunitario basado en activos es un modelo (...) que se basa en los activos que ya se encuentran en la comunidad y moviliza a individuos, asociaciones e instituciones para que se reúnan para lograr objetivos compartidos. El objetivo es ayudar a las personas en el momento adecuado, comenzando con recursos basados en la comunidad, en lugar de esperar hasta que una persona termine con necesidades graves y accediendo a servicios como los de atención de emergencia o residencial, generalmente a un alto costo (2015, p. 28).

Así, frente a una abundancia actual de los formatos residenciales, diurnos y ambulatorios, se apuntaría al desarrollo de aquellos servicios sociales que se prestan en el domicilio, en el territorio comunitario o en el entorno digital, en la medida en que son aquellos que permiten actuar de forma más preventiva y personalizada, fortaleciendo la capacidad de las personas de desenvolverse autónomamente en su vida cotidiana y los vínculos familiares y comunitarios que, a su vez, son la fuente de apoyo preferida por las personas y la más indicada por la comunidad de conocimiento.

2. Conocimiento e innovación en los servicios sociales

Afortunadamente, la innovación tecnológica, especialmente la digital (como la relacionada con los macrodatos, el Internet de las Cosas, las plataformas colaborativas o la inteligencia artificial distribuida) pueden facilitar y acelerar estos desarrollos, con formatos de los que

se esperaría la mayor escalabilidad y sostenibilidad. Así, tras analizar la innovación en los sistemas de protección social en catorce estados de la Unión Europea a través de las tecnologías de la información y la comunicación se concluye que éstas:

- Contribuyen a afrontar los desafíos sociales emergentes, promoviendo la innovación social y la inversión social (...).
- Permiten un enfoque más focalizado y personalizado, centrado en la orientación hacia los resultados y los efectos demostrables (...).
- Permiten una mayor coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, esencial para mejorar la integridad del sistema y reducir la duplicación/brechas en la provisión de servicios.
- Respaldan la simplificación de los procedimientos y, a su vez, aumentan la utilización de los servicios, así como la consolidación del enfoque de “ventanilla única”/”sin ventanilla” (omnicanal). (Misuraca, Pasi y Abadie, 2017, p. 1).

A la vez se señala que:

- La tecnología es una condición necesaria pero no suficiente para que la innovación social y la inversión social cumplan plenamente sus promesas.
- El desarrollo y la implementación de las tecnologías de la información y de la comunicación deben combinarse con la reingeniería de las estructuras organizativas y un cambio cultural en la adopción de la innovación social (idem).

Ahora bien, ¿hasta qué punto estarían los agentes del sector de los servicios sociales en España funcionando como comunidades y redes de conocimiento capaces de desencadenar innovaciones tecnológicas que dieran contenido e impulso a la ciaboga de la que se viene hablando en este artículo? A la hora de entender la complejidad de las comunidades o redes de conocimiento útil para una determinada actividad sectorial, cabe empezar por imaginar el desarrollo de dicho sector de actividad (por ejemplo, los servicios sociales) en tres sucesivos estadios o niveles, en cada uno de los cuales se incorporarían todos los elementos y procesos del anterior en un sistema más complejo:

1. Un operador (por ejemplo, trabajadora social) realiza una operación (intervención social, en este ejemplo) en la que obtiene datos (por ejemplo, número de vínculos comunitarios de una persona) que su conocimiento disciplinar-científico y profesional (el trabajo social), obtenido en un centro formativo (en este caso, universidad) y fruto de su experiencia (saber experto), le permite procesar y transformar en información útil para tomar decisiones de realización de nuevas operaciones.
2. Un conjunto estructurado de operadores (una organización), gracias a la integración interdisciplinar de conocimientos diversos (poseídos por sus miembros), procesa información agregada procedente de diferentes operaciones, obteniendo información útil (por ejemplo, evaluaciones) para tomar decisiones institucionales (por ejemplo, de inversión en una tecnología innovadora) que modifican las operaciones.
3. Un poder público (por ejemplo, un Parlamento), mediante conocimientos diversos (incluyendo el ideológico) incorporables en sus procesos de funcionamiento, procesa información agregada de un sector de actividad, obteniendo información útil para tomar decisiones políticas (por ejemplo, una ley) que regula las operaciones en ese ámbito sectorial.

La otra cara de todo lo anterior es el ecosistema institucional (Parkhurst, 2017: 30-32) mediante el cual se producen los diferentes tipos de conocimiento (éticas, ciencias, tecnologías, saberes expertos) que son necesarios para la realización de las operaciones, el procesamiento de los datos y las tomas de decisiones que aparecen en los tres niveles mencionados. El reparto convencional de papeles sería el siguiente:

- La esfera política, en parte penetrada por la academia, sería el principal espacio y repositorio de deliberación y conocimiento ideológico (incluyendo el ético), en el que se apoyan las decisiones políticas, si bien es creciente la demanda de que éstas se basen cada vez más en evidencias (mejor cuanto más científicas), lo cual abre espacio para

agentes poseedores de conocimiento científico (por su estatus) y tecnológico (metodológico, aplicado), que pueden ser las propias académicas u otras personas (desde empresas de consultoría y otras agencias).

- Las organizaciones que emplean a las operadoras profesionales (como las prestadoras de servicios), las organizaciones profesionales de estos operadores (como los colegios) y las organizaciones del tercer sector (como representantes de usuarias) serían las que tienen, más bien, el saber experto, dependiendo de la esfera política y de la academia, de entrada, para la incorporación de sus recursos humanos cualificados.
- La universidad (y otros centros formativos) y las asociaciones científicas constituyen el ámbito que, en principio, produce, valida y distribuye el conocimiento científico, si bien son conscientes de que necesitan relaciones interdisciplinares en su seno y de la alianza con las organizaciones operadoras y otras, como mínimo para poder obtener los datos que procesan en sus investigaciones.
- La tecnología (entendiendo por tal dispositivos o métodos estandarizados para la realización de operaciones que surgen de la aplicación del conocimiento científico o, en su defecto, de la sistematización del saber experto) es el terreno abonado para un cuarto tipo de agentes (centros de investigación, centros tecnológicos, centros de documentación, consultoras, observatorios, institutos de evaluación, agencias de transferencia de conocimiento, defensorías de derechos, *hubs*, *labs* o *startups* de innovación, instituciones reguladoras, clústeres de empresas, agencias de acreditación o certificación, organizaciones o personas divulgadoras u otras) que surgen, sobre todo, a partir de asimetrías, distancias y complejidades que los otros tres tipos de agentes no son capaces de salvar o gestionar entre ellos.

La explosión, entre otras, de las tecnologías digitales de la información y la comunicación, al incrementar y distribuir la capacidad de procesamiento inteligente de grandes cantidades de datos, reconfigura las cadenas de valor mediante las que se producen, comparten y aplican los

conocimientos que permiten la realización de aquellas operaciones que siguen teniendo que ser realizadas por seres humanos, organizaciones u otros sistemas sociales, al incrementar la capacidad que cada tipo de conocimiento (ideología, ciencia, tecnología y saber experto) y sus diversos agentes productores y portadores tienen de confrontar a los otros y comerles terreno. A la vez, se redefinen las relaciones entre los tres niveles mencionados (operativo-micro, organizativo-meso y político-macro) y sus correspondientes entornos de agentes (*stakeholders*), desde el momento, por ejemplo, en que decisiones estratégicas que antes se tomaban mediante lentos mecanismos de agregación de datos y procesamiento de información que iban ascendiendo por la estructura de interlocución, pueden ahora automatizarse, algoritmizarse, adoptarse y realizarse *en tiempo real*. Todo ello puede conducir a dinámicas caóticas y complejas que van desde estrategias de integración salvajes, donde una organización operadora deja devastado un departamento universitario al llevarse a su personal científico, apropiándose de toda una determinada cadena de valor, hasta, en el otro extremo, oportunidades extraordinarias para agentes que operan en micronichos, especializándose en un determinado eslabón de una determinada cadena de valor.

Cabe decir que este tipo de procesos son apenas incipientes en el sector español de los servicios sociales, en el que la impresión que ofrecen las experiencias innovadoras valiosas (como las del modelo de atención centrada en la persona, impulsadas, por ejemplo, por la Fundación Pílares; las comunitarias del estilo del proyecto *Radars* o las *Superilles Socials* (del Ayuntamiento de Barcelona, con inspiración en el modelo *Buurtzorg*) o los nidos familiares de Agintzari; los avances en teleasistencia (como los de Servicios Sociales Integrados); nuevos instrumentos para el diagnóstico social y la estratificación poblacional, como los de Luis Barriga en la Comunidad de Castilla y León o los de la Diputación de Barcelona; o experiencias intersectoriales, como *Housing First*, las comunidades compasivas o las del Consell Comarcal d'Osona) es más las de setas de montaña que la de frutos de un sistema agrícola organizado.

3. ¿Y la innovación social?

En los marcos de referencia, hoy en día predominantes en el ámbito de las políticas sociales

y otras políticas públicas, se dan la mano la innovación tecnológica (más orientada al qué) y la innovación social (más orientada al quiénes), al generarse, gracias a la tecnología digital, procesos operativos, de gestión y de gobierno más capaces de articular la coproducción y sinergias entre las diferentes capas de agentes. Por ello, las consideradas como de “innovación social” suelen ser iniciativas de corte participativo, usualmente vinculadas a innovaciones tecnológicas y comunidades (al menos en parte) virtuales, impulsadas por el trabajo en red y el encuentro entre diversas tradiciones, saberes, disciplinas y realidades organizacionales y sectoriales, planteadas a menudo como proyectos piloto o empresas emergentes que pudieran luego llevarse a una escala mayor. Los planteamientos de la innovación social ponen el énfasis en la escucha a las personas usuarias o destinatarias y en general a todo agente (hablándose de innovación abierta, co-diseño, coproducción, y cocreación); promueven intencional, activa, colaborativa y reticularmente la creatividad; juegan con la visualización de los sistemas y las soluciones; y trabajan con procesos de prototipado y experimentación rápida. En su revisión de prácticas europeas de innovaciones sociales para la cohesión social, Adalbert Evers y otros autores afirman que “aquellas que quieran dar a las innovaciones sociales un papel más importante tendrán que permitir grados de descentralización, diversidad, diferencia y además posibilidades de mezclas o fusiones no convencionales entre lo que normalmente está separado” (Evers, Brandsen y Ewert, 2014, p. 23).

En las instituciones europeas se define la innovación social como:

El desarrollo y la implementación de nuevas ideas (productos, servicios y modelos) para dar respuesta a necesidades sociales y crear nuevas relaciones o colaboraciones sociales. Representa nuevas soluciones a demandas sociales emergentes que afectan al proceso de las interacciones sociales. Está dirigida a mejorar el bienestar humano (European Commission, 2013, p. 6).

Por lo tanto, además de referirse a la satisfacción de necesidades sociales o al bienestar (como finalidad más o menos mediata de la innovación), se hace referencia a la creación de nuevas relaciones o colaboraciones sociales. Efectivamente, es bastante común que se afirme que “las innovaciones sociales son innova-

ciones que son sociales tanto en sus fines como en sus medios. Son innovaciones que no sólo son buenas para la sociedad, sino que potencian la capacidad de los individuos para actuar” (idem).

En cualquier caso, las alertas críticas ante el bifronte dios Jano de la innovación social (Häikiö Fraisse, Adam, Jolanki y Knutagård, 2017) no están de más ya que, como señalan García y Rendueles (2017):

Los cuestionamientos de las instituciones jerárquicas y la burocratización de la intervención social están dando lugar a la extensión de multitud de prácticas de innovación social basadas en las nuevas tecnologías y en las prácticas críticas de movimientos sociales para generar respuestas que ni la rigidez estatal ni la obsesión por la rentabilidad del mercado son capaces de abordar. Desde huertos urbanos a formas de economía colaborativa, pasando por aplicaciones informáticas de apoyo social y por prototipos arquitectónicos para mejorar un espacio comunitario, las acciones de innovación social están siendo cada vez más impulsadas por las instituciones públicas y el tercer sector. Sin embargo, en muchas ocasiones se confía a la innovación social la solución de problemas sociales sin pasar por la redistribución de renta y poder (...), aplicando recetas propias de las clases medias y las élites culturales a unos pobres que nuevamente mostrarán que no están a la altura de los tiempos (p. 255).

Se ha indicado, además, que “resultados de investigación para el ‘tercer sector’ indican deterioro de condiciones laborales en el sector, a menudo a causa de un uso oportunista de la ‘innovación social’ para racionalizar servicios de bienestar” (Moulaert, Mehmood, MacCallum y Leubolt, 2017, p. 6). Por otra parte, según investigadoras del Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), “la innovación social no surge necesariamente en las comunidades más necesitadas, sino que tiende a hacerlo en las zonas que concentran más recursos para la acción colectiva” (Blanco, Cruz y Martínez Moreno, 2016, p. 259). Por ello “conlleva el riesgo de terminar reforzando el problema redistributivo que está detrás de los procesos de segregación socioespacial” (idem).

Cabe pensar que resulten más inspiradoras aquellas versiones de la innovación social más “caracterizadas por la complejidad de su con-

texto social y geográfico y por el fomento de un cambio disruptivo en las relaciones de poder” (Parés, Ospina y Subirats, 2017, p. 19). Aquellas que ofrezcan

Coproducción y partenariado, fomentando unidades y tipos de organización que operan de maneras más integradas socialmente; promoviendo el reconocimiento de nuevos grupos y temas; construyendo colaboraciones y plataformas temáticas intersectoriales relacionadas con asuntos clave; favoreciendo la descentralización democrática a través de mecanismos participativos en los barrios (Brandsen, Cattacin, Evers y Zimmer, 2016, p.305).

Aquellas más capaces de consolidar

Las formas de trabajo en equipo multiprofesional, incluyendo a las personas voluntarias y el compromiso cívico de las asociadas; producir una nueva profesionalidad, combinando el conocimiento anteriormente fragmentado a través del diálogo con (y la implicación de) las personas usuarias; [y] operar con financiación mixta, reuniendo recursos de partes interesadas de todos los sectores (p. 306).

Una innovación social que

[Se] focalice en las combinaciones de agentes de bienestar, llegando a todos los sectores del sistema local de bienestar mejorando su componente comunitario; articulaciones del bienestar menos estandarizadas, más diversas y localizadas; un modelo de bienestar más allá de las líneas de demarcación establecidas, que se abre a las políticas medioambientales y de estilo de vida, vinculando las responsabilidades políticas sociales y económicas, las políticas de bienestar y urbanas, focalizándose menos en los grupos y más en las situaciones y territorios (p. 306).

De acuerdo, pero: ¿de qué agentes estamos hablando?

4. La comunidad, el sector público, el tercer sector y la iniciativa privada

A la hora de identificar y articular los grandes tipos de agentes que concurren a los diferentes sectores en los que se organiza la actividad económica, la política pública o la vida social y, entre ellos, el de los servicios sociales, este

artículo elige apoyarse en una diferenciación de corte sistémico (que tomaría como referencia más mediata las aportaciones, por ejemplo, de Talcott Parsons y, de forma más inmediata, por ejemplo, a Víctor Pestoff y otras autoras de la red EMES), según la cual serían cuatro las grandes esferas o tipos de agentes a considerar en la respuesta a las necesidades de las personas. Según la propuesta que aquí se presenta, planteada también, por ejemplo, por Demetrio Casado (1986, pp. 91-114), lo que permite distinguir esas cuatro esferas (o tipos de agentes) es, básicamente, la lógica (con sus correspondientes “medios generalizados” para las correspondientes transacciones), que rige su funcionamiento. Lógica que, expresada en una sola palabra, sería, en cada caso, la siguiente:

- Comunidad: reciprocidad.
- Estado: derecho.
- Tercer sector: solidaridad.
- Mercado: intercambio.

La comunidad sería el espacio de las relaciones primarias; el mercado, el lugar donde se pone precio a las cosas; el Estado, quien puede ejercer el poder coercitivo; y se interpreta la iniciativa social o el tercer sector como una “estación intermodal” o “sistema intermedio” (Stanzani, 2005, pp. 205-206) que emerge entre la comunidad, el Estado y el mercado, fortaleciendo, en principio, la capacidad del conjunto de la sociedad, vista como sistema compuesto por subsistemas, para hacerse cargo de la complejidad, a la vez que, paradójicamente, incrementa la propia complejidad social. Hablamos del tercer sector como un valle situado entre tres grandes montañas (la comunidad, el Estado y el mercado), un valle habitado por muy diversas tribus, algunas de las cuales han desplazado parte de sus efectivos hacia las laderas de alguna de las montañas, porque entre las montañas y el valle no hay fronteras claras y rígidas. Tribus como: las de la economía social (hablándose a veces de empresas sociales o emprendimiento social), la economía solidaria o el procomún colaborativo; iniciativas económicas de marcado carácter comunitario, participativo, autogestionario y alternativo; iniciativas de innovación social relacional basadas en la proximidad en el territorio o en las redes digitales; el mundo de los diversos movimientos sociales con organizaciones más orientadas a la reivindicación, a la

labor de lobby, a la participación en la formulación de las políticas públicas e incluso en su implementación; las entidades y redes del tercer sector de acción social, con organizaciones más orientadas a la ayuda mutua, a la gestión de servicios, a la sensibilización o a otras tareas; o las organizaciones ubicadas en relación con otros ámbitos sectoriales como la sanidad, la educación, la vivienda, el empleo, la cultura, el deporte u otras.

Con independencia de la envergadura, tamaño o peso real de las cuatro esferas en cuanto a su capacidad para la satisfacción de las necesidades de las personas en distintos contextos y momentos, la suficiente diferencia existente entre las cuatro lógicas mencionadas (y la inexistencia de otras de entidad comparable) abonaría la tesis de su existencia y apuntalaría la utilidad heurística del esquema, cuya vertiente más discutible seguramente será, precisamente, la de conferir al tercer sector un estatuto equiparable a los otros tres (Salamon y Sokolowski, 2016, p. 1518) o, en segundo lugar, la de diferenciar la esfera de la iniciativa social de la esfera comunitaria, distinción no tan nítida en otros análisis (Subirats y Rendueles, 2016, pp. 65-70).

Este esquema coincide, básicamente, con el del “diamante del cuidado” (*care diamond*) que se utiliza para representar “la arquitectura a través de la cual se provee cuidado, especialmente para aquellas con necesidades de cuidado intenso como las criaturas, las personas mayores frágiles, las enfermas crónicas y las personas con discapacidades físicas y mentales” (Razavi, 2007, p. 21). Por otro lado, en un momento de interés creciente por los bienes comunes (Laval y Dardot, 2015) y por los bienes relacionales (Nussbaum, 2013, pp. 343-372) cabe proponer la siguiente correspondencia entre esferas y tipos de bienes:

- Comunidad: bienes relacionales.
- Estado: bienes públicos.
- Tercer sector: bienes comunes.
- Mercado: bienes privados.

Para hacer esta propuesta se asume que los bienes, en general, presentan cierta elasticidad para ser tratados como relacionales, públicos, comunes o privados. Más que seguir la definición de economistas, como Paul Samuelson, que entienden que son determinadas características de los bienes (como, por ejemplo, la dificultad de permitir que unas personas los disfruten y de

excluir a otras de su uso) las que permiten identificarlos, por ejemplo, como públicos o privados, se entiende que es la propia consideración y provisión que se hace de ellos (por ejemplo al establecer como derecho de ciudadanía el acceso a ellos) lo que los convierte en un tipo u otro de bienes (bienes públicos en el caso de que se disfrute de ellos por derecho de ciudadanía, por ejemplo) (Ocampo, 2015, p. 34).

Este esquema de cuatro tipos de agentes, u otros similares, se utiliza para analizar las diferentes articulaciones o arreglos (*mix* de bienestar) que se adoptan en los diferentes ámbitos sectoriales en distintos contextos. En España, por ejemplo,

La participación del tercer sector y del sector privado en la provisión de servicios sociales y cuidados de larga duración se ha consolidado desde la década de 1990 y la provisión pública [con gestión directa] de estos servicios ha desaparecido en gran medida. El sector con fines de lucro gradualmente ganó terreno sobre el tercer sector en estos campos, especialmente en lo que respecta a la atención a personas mayores: en 1995, el empleo privado en este sector alcanzó el 50%, mientras que en 2010 esta cifra era cercana al 80%. Del mismo modo, a mediados de la década de 2000, solo el 30% de los centros de servicios sociales eran de propiedad pública (Del Pino, 2015, pp. 25-26).

En este contexto, Luis Nogués y Pedro Cabrera han expresado recientemente su inquietud por la creciente penetración de grandes empresas mercantiles, ajenas a importantes valores, objetivos y prácticas compartidos históricamente en el sector de los servicios sociales, y por procesos en los que, bajo la bandera de una pretendida hibridación, los agentes públicos y la iniciativa social van perdiendo, a veces inadvertidamente, la batalla del lenguaje, el relato, el modelo de intervención y, finalmente, del propio Estado de bienestar (Nogués y Cabrera, 2017). Con todo, Laval y Dardot (2015) recuerdan que “el Estado también es un campo de luchas internas, que oponen a los funcionarios “de abajo” -los relacionados con lo que Lipsky llama las *street level bureaucracies*- con los funcionarios de arriba -la “nobleza estatal”” (p. 593). Si, además, cabe afirmar, como se hizo para la innovación tecnológica, que la innovación social en el sector de los servicios sociales en España puede retratarse como anecdótica: ¿qué hacer?

5. Agentes en la transformación de nuestros servicios sociales

Intentando finalizar este artículo, esbozando algunas hipótesis que pudieran ayudar a impulsar el debate, la investigación y, en general, la construcción y aplicación de mejor conocimiento acerca de los roles y las relaciones de los diferentes tipos de agentes en nuestros servicios sociales, cabe comenzar apuntando que, posiblemente, en la llamada sociedad del conocimiento se refuerza la importancia estratégica de la incardinación en los ámbitos sectoriales (nacionales e internacionales) de la economía, la política pública y la gestión del conocimiento (en este caso en el de los servicios sociales), no sólo de las empresas privadas, sino también de las organizaciones públicas y las entidades de iniciativa social. La creciente importancia del conocimiento y la tecnología en la creación de valor obligaría al sector público, trascendiendo su función social de redistribución de recursos económicos para la compra de bienes y servicios en el mercado, a coproducir más y mejor conocimiento para poder ser, en cada uno de los ámbitos sectoriales (en este caso, en los servicios sociales) tan determinante como le exija, entre otras, la legislación, su programa político y la expectativa del electorado (que, entre otras cosas, también es consumidor de servicios públicos o portador de derechos sociales). Por su parte, posiblemente, las entidades del tercer sector encuentran crecientes dificultades para operar simultáneamente en varios sectores de actividad, por la creciente especialización que exige mantenerse en cada uno de ellos.

Así, frente a un imaginario de un sector público y un tercer sector más bien transversales y con agentes generalistas y un mundo mercantil más estructurado por sectores de actividad y con agentes más especializados (con más conocimiento sectorial), emergería con más fuerza el reto, para los agentes públicos y del tercer sector, de actuar estratégicamente en esos ecosistemas sectoriales (y después intersectoriales) de producción y aprendizaje antes descritos, en los que deben ejercer colaboración y tracción entre sí múltiples agentes, de seablemente en el marco de estrategias públicas, sectoriales e intersectoriales, de investigación, tecnología e innovación, favorecedoras de dinámicas sinérgicas de desarrollo territorial y creación de empleo en las que, por ejemplo, los servicios sociales se configu-

ren como tractores de otros y generadores de valiosos retornos económicos, laborales, ambientales y relacionales (Powell, Leach y McCarthy, 2017).

Como manifestación, por ejemplo, de los cambios y retos en las dinámicas de relación entre agentes, a la que se ha hecho alusión más arriba, cabe referirse a la aplicación de las ciencias del comportamiento, con la creación de unidades o equipos gubernamentales sobre enfoques comportamentales (*behavioural insights*), a políticas públicas cada vez más basadas en evidencias. Así, podría pensarse, por ejemplo, que los conocimientos de las ciencias del comportamiento forman parte de la caja de herramientas del personal operativo que hace intervención social o, en todo caso, de las personas con responsabilidades de gestión, por ejemplo, de los recursos humanos. Sin embargo, cada vez más se presentan como útiles para el diseño de las políticas (OCDE, 2017). A la vez, esta conexión más directa entre unas determinadas comunidades científicas y las personas que toman las decisiones políticas tiende a impulsar la realización de ensayos controlados aleatorizados (*Randomized Controlled Trials*), tratándose de “imitar los ensayos aleatorios que se utilizan en medicina para evaluar la efectividad de los nuevos medicamentos” (Banerjee y Duflo, 2011, p. 25). Aunque, posiblemente “el movimiento de la política basada en evidencias ha abrazado el potencial social de una mayor aplicación de la ciencia, pero se ha arriesgado a hacerlo con una comprensión insuficiente de la naturaleza del proceso de política y las preocupaciones normativas inherentes a la toma de decisiones políticas” (Parkhurst, 2017, p. 32).

Cabe suponer, en segundo lugar, que, posiblemente, el aumento de la complejidad social impulsaría arreglos (*mix*) diversos entre sector público, tercer sector y otros agentes en los diferentes ámbitos sectoriales y un acercamiento menos ideológico y más pragmático a dichas articulaciones, atendiendo tanto a la inercia institucional (*path dependency*) como a las oportunidades de girar estratégicamente. La evidencia comparada parece clara en cuanto a la presencia habitual de los tres tipos de agentes (con distintos pesos y roles según sectores, países y, en definitiva, regímenes de bienestar) y en cuanto a la resiliencia de los arreglos entre ellos en los diferentes sectores de actividad en cada país (a pesar de la amenaza de las crisis económicas o las ideologías de los partidos que

llegan a los gobiernos) (Del Pino y Rubio, 2016, p. 44).

En definitiva, cuando hablamos de *mix* de bienestar, estamos hablando del contrato social, es decir, de lo que se espera que haga la persona, de lo que se espera que haga el Estado y así sucesivamente. Las necesidades que tienen que ver con la interacción pueden tener, aquí y ahora, cada vez más sitio en la reformulación del contrato social. La ciudadanía podría estar abierta a un mayor o más estratégico papel del Estado (como Estado orientado a la inversión social) al respecto (con lo que ello conlleva en términos de cotizaciones o impuestos), pero los poderes públicos y los otros agentes implicados habrían de presentarle una oferta creíble de valor. En última instancia, se plantea aquí que, antes de entrar en el –legítimo– debate ideológico, político y técnico sobre el volumen (esfuerzo) de la inversión pública en el sector de los servicios sociales o en otros; sobre el peso de las diferentes esferas (pública, comunitaria, solidaria y privada) en la protección y promoción de la interacción humana; o sobre la medida en qué queremos pagar los servicios sociales mediante impuestos, cotizaciones, copagos o precios o de otro modo; cabe, desde el diseño estratégico de políticas sociales, configurar, pilotar y aumentar de escala (Evers, Brandsen y Ewert, 2014, pp. 24-25) “arreglos” innovadores que potencien mayores y mejores sinergias entre todos los agentes o esferas implicadas. El sector de los servicios sociales puede ser un buen banco de pruebas para “la transformación de unas organizaciones públicas orientadas a la gestión directa hacia una administración relacional que opera con una red de operadores” (Ramíó, 2015, p. 204).

Daniel Innerarity (2015), refiriéndose a los distintos sistemas sociales como “dinámicos, complejos y expertos” (p. 192), señala que nos encontramos en “la era de los límites” (p. 177). Según Fritjof Capra (2002):

El poder, en el sentido de dominación sobre los demás, es asertividad excesiva. La estructura social en que se ejerce con mayor eficacia es la jerarquía (...). Existe, no obstante, otra clase de poder más apropiada para el nuevo paradigma: el poder como influencia sobre otros. La estructura ideal para el ejercicio de esta clase de poder no es la jerarquía, sino la red que (...) es la metáfora central de la ecología (p. 32).

Quizá no se trate de una hibridación en la que los agentes (comunitarios, públicos, solidarios o privados) pierden su identidad y dejan de ejercer su función, sino de una sofisticación en la que fortalecen sus características y aprenden a funcionar colaborativamente en red, en contextos de crecientes exigencias e instrumentos jurídicos y, en general, normativos.

Anotaríamos, en tercer lugar, que, posiblemente, la crisis de los cuidados hace más urgente y relevante la preocupación y contribución de los diferentes agentes a la sostenibilidad relacional de la vida en las comunidades y los territorios, en el marco procesos de integración vertical y horizontal y de arquitecturas públicas para la gobernanza participativa, multinivel e intersectorial del bienestar y el desarrollo. En el caso de los servicios sociales, la integración vertical, de la que se ha hablado antes, habría de darse entre la actual atención primaria, en gran medida de gestión pública municipal, y la actual atención secundaria, en buena medida gestionada por la iniciativa social sobre la base de una segmentación y segregación de la población usuaria en los tradicionales colectivos vulnerables. Por ello, se propondría impulsar proactivamente experiencias piloto, a las que los agentes que trabajan con colectivos segregados pudieran volcar su caudal de conocimiento y su capacidad de gestión, en las que intervengan con las personas en la comunidad, pertenezcan o no al colectivo poblacional con el que la han trabajado tradicionalmente. Por ejemplo, a la hora de mejorar resultados en nuestras comunidades y territorios, Anna Randle (2017) identifica componentes como los siguientes:

- Compromiso con la comunidad y construcción de relaciones.
- Identificar (y trabajar con) los activos comunitarios locales (desde liderazgos existentes hasta espacios compartidos).
- Identificar otras organizaciones relevantes.
- Movilizar a la ciudadanía y construir redes sociales (que aporten identidad y apoyo).
- Construir capacidad y resiliencia comunitaria.
- Influir sobre comportamientos y normas sociales.
- Rediseñar los servicios públicos de primera línea para que actúen como parte del ecosistema local (pp.65-66).

Posiblemente, uno de los principales retos de la innovación social sea el de la escalabilidad de las experiencias comunitarias exitosas y lograr que, a modo de fractales, funcionen sinérgicamente las mismas redes, constelaciones y ecosistemas de agentes (comunitarios, públicos, solidarios y privados) a escala micro, meso y macro. Ello requiere, como señala Mariana Mazzucato (2016), reconocer la importancia que han tenido históricamente y siguen teniendo para los mercados muchos conocimientos e innovaciones procedentes de fuera de ellos, el carácter “exploratorio, plural y de ensayo y error” de los procesos y la necesaria “capacidad creativa, adaptativa y exploratoria” (p. 14) de los agentes y, específicamente de las agencias y estrategias públicas (en nuestro caso, para unos nuevos servicios sociales basados en el conocimiento).

En cuarto lugar, cabría hipotetizar que la pujanza de la esfera del mercado en todos los órdenes de la vida, la fragmentación y relativa fragilidad estructural y cognoscitiva de los agentes públicos y solidarios en los servicios sociales, y el débil posicionamiento de éstos ante la comunidad harían creíble una evolución centrífuga en la que, lejos de configurarse y construirse el sector económico y el sistema público de los servicios sociales, se dispararían básicamente, por un lado, un sector privado lucrativo para la demanda solvente (fundamentalmente de servicios residenciales para mayores de gama alta, media o baja); por otro, unas oficinas públicas orientadas al control social de poblaciones vulnerables y problemáticas mediante la administración de prestaciones económicas condicionadas; y, por último, un tercer sector precario y asistencialista, posiblemente dualizado entre unas pocas grandes organizaciones singulares y muchas entidades notablemente atomizadas. Al respecto se ha dicho que

Si aquellos sectores progresistas que son elegidos para garantizar una serie de servicios a la ciudadanía lo hacen sin un modelo propio, diferente del que, de una forma coherente y consciente, orienta a los gobiernos conservadores, “la mano invisible” del mercado seguirá creando las condiciones para que sus propuestas resulten inevitables, e irá estableciendo el lugar que deben ocupar el resto de los actores sociales, sean de la iniciativa social como de la propia Administración pública” (Nogués y Cabrera, 2017, p. 240).

Sin embargo, en quinto y último lugar, cabe afirmar que, tan cierto como que hay momentos y períodos de deterioro y amenaza o de bloqueo y atasco en los que resulta prácticamente imposible desencadenar cambios estratégicos positivos y justos, es que, en determinadas circunstancias, frecuentemente imprevistas, se abren ventanas de oportunidad para girar o, sencillamente, las amenazas obligan a tomar decisiones de calado, cueste lo que cueste. En ese tipo de momentos, seguramente, no es suficiente contar con un modelo, al que se referían Nogués y Cabrera, pero, ciertamente, es muy difícil salir con bien sin tenerlo. En ese tipo de momentos, quizá, aquel relato que haya ido cayendo como lluvia fina, aquel modelo que haya ido ganando plausibilidad, aquella propuesta en la que se hayan ido sintiendo reflejados diversos agentes, aquel discurso que haya ido filtrándose como un cierto sentido común tomará cuerpo, ordenará la acción, articulará a los agentes y sabremos que ha llegado su momento. Cabe suponer que en este artículo se han ido percibiendo los perfiles de unos servicios sociales personalizados, preventivos, comunitarios, integrados, ecológicos, interdisciplinares, basados en el conocimiento y garantizados como derecho universal por unos poderes públicos proactivos e inteligentes que reconocen el papel histórico y el valor añadido de la iniciativa social en el sector y saben regular e incorporar el papel de las empresas mercantiles que contribuyan a la sostenibilidad económica, social y ambiental en el territorio. Como se ha señalado desde instituciones internacionales, “cuando las personas con responsabilidades políticas adoptan un enfoque multiagente y establecen partenariados estratégicos, crean condiciones para ayudar a las empresas sociales a entrar en los mercados públicos y privados, construir (o participar en) cadenas de valor y ganar acceso a recursos complementarios, habilidades o redes (OCDE/UE, 2017, p. 26).

En lo relativo a la articulación de los agentes, el movimiento de la innovación social puede ser adoptado (críticamente, con seguridad) como marco y método para el diseño, pilotaje y construcción de nuevas formas de sinergia escalable (en la decisión, diseño, realización y evaluación en los servicios sociales) entre: autocuidado, autodeterminación y relaciones familiares y comunitarias; autogestión alternativa, iniciativa social, economía solidaria y movimientos sociales; emprendimiento em-

presarial, generación de empleo e inversión de capital; y garantía de derechos y liderazgo político. Seguramente, para ello, los agentes necesitarán construir conocimientos en redes tan abiertas e inclusivas como eficientes y rigurosas. Y necesitarán fabricar alianzas políticas en la diversidad con diferentes tipos de agentes y

a diferentes escalas: suficientemente orientadas políticamente como para alinearse eficazmente con el modelo construido y suficientemente diversas y heterogéneas como para tener masa crítica de conexiones con diferentes realidades y capacidad efectiva de transformación social.

6. Referencias bibliográficas

- Aguilar, Manuel (2014). *Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España*. Madrid: Fundación FOESSA.
- Banerjee, Abhijit y Duflo, Esther (2011). *Repensar la pobreza. Un giro radical en la lucha contra la desigualdad global*. Bogotá: Taurus.
- Blanco, Ismael, Cruz, Helena y Martínez Moreno, Rubén (2016). El papel de la innovación social frente a la crisis. *Ciudad y Territorio*, 188, 249-260.
- Branden, Taco, Cattacin, Sandro, Evers, Adalbert y Zimmer, Annette (2016). The Good, the Bad and the Ugly in social innovation. En: Taco Branden y otras (eds.), *Social innovations in the urban context* (pp. 303-310). Londres, Springer.
- Capra, Fritjof (2002). *La trama de la vida*. Barcelona: Anagrama.
- Cardona Cardona, J., Cuartero Castañer, M.E. y Campos Vidal, J.F. (2017). La comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social de casos. Resultados de una investigación. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 149-162.
- Casado, Demetrio (1986). *El bienestar social acorralado*. Madrid, PPC.
- Del Pino, Eloísa (2015). Country study: Spain. En: EUROFOUND. *Delivering public services. A greater role for the private sector? An exploratory study in four countries* (pp. 25-39). Luxemburgo: EUROFOUND.
- Del Pino, Eloísa y Rubio, María Josefa (2016). El estudio comparado de las transformaciones del Estado de bienestar y las políticas sociales: definiciones, metodología y temas de investigación. En: Eloísa del Pino y María Josefa Rubio (eds.), *Los Estados de Bienestar en la encrucijada. Políticas sociales en perspectiva comparada* (pp.27-68). Madrid: Tecnos.
- European Commission. (2013). *Guide to social innovation*. Bruselas: Comisión Europea.
- Evers, Adalbert, Branden, Taco y Ewert, Benjamin (2014). *Social innovation for social cohesion. Transnational patterns and approaches from 20 European cities*. Giesen: WILCO.
- Fantova, Fernando (2015). Crisis de los cuidados y servicios sociales. *Zerbitzuan*, 60, 47-62.
- Fantova, Fernando (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 64, 9-31.
- García, Sergio y Rendueles, César (2017). Hacia un nuevo Trabajo Social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal. Presentación del Monográfico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 243-260.
- Häikiö, Liisa, Fraisse, Laurent, Adam, Sofia, Jolanki, Outi y Knutagård, Marcus (2017). The Janus face of social innovation in local welfare initiatives. En: Flavia Martinelli, Anneli Anttonen y Margitta Mätzke (eds.), *Social services disrupted. Changes, challenges and policy implications for Europe in times of austerity* (pp. 281-301). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Innerarity, Daniel (2015). *La política en tiempos de indignación*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.
- Laval, Christian y Dardot, Pierre (2015). *Común. Ensayo sobre la revolución en el siglo XXI*. Barcelona: Gedisa.
- Mazzucato, Mariana (2016). *Building the entrepreneurial state. A new framework for envisioning and evaluating mission-oriented public investments*. Sussex: University of Sussex.
- Misuraca, Gianluca, Pasi, Giulio y Abadie, Fabienne (2017). *Innovating EU social protection systems through ICTs. Findings from analysis of case studies in fourteen member states*. [Documentos de trabajo JRC106581, Joint Research Centre]. Sevilla: Comisión Europea
- Moulaert, Frank, Mehmood, Abid, MacCallum, Diana y Leubolt, Bernhard (2017). *Social innovation as a trigger for transformations. The role of research*. Bruselas: Comisión Europea.
- Muir, Rick y Quilter-Pinner, Harry (2015). *Powerful people. Reinforcing the power of citizens and communities in health and care*. Londres: IPPR.

- Nogués Sáez, Luis y Cabrera Cabrera, Pedro (2017). El escorpión y la rana. La sutil gestación de un nuevo modelo hegemónico para los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 237-241.
- Nussbaum, Martha Craven (2013). *The fragility of goodness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ocampo, José Antonio (ed.) (2015). *Gobernanza global y desarrollo. Nuevos desafíos y prioridades de la cooperación internacional*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- OCDE. (2015). *Integrating social services for vulnerable groups: bridging sectors for better service delivery*. París: OCDE.
- OCDE. (2017). *Behavioural insights and public policy: Lessons from around the world*. París: OCDE.
- OCDE/EU. (2017) *Boosting social enterprise development: good practice compendium*. París: OCDE/UE.
- Ortún-Rubio, Vicente y López-Casasnovas, Guillem (2002). *Financiación capitativa, articulación entre niveles asistenciales y descentralización de las organizaciones sanitarias*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Parés, Marc, Ospina, Sonia y Subirats, Joan (2017). *Social innovation and democratic leadership. Communities and social change from below*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Parkhurst, Justin (2017). *The politics of evidence. From evidence-based policy to a good governance of evidence*. Nueva York: Routledge.
- Pastor, Enrique (2015). *Trabajo social con comunidades*. Madrid: Universitas.
- Pérez Orozco, Amaia (2014). *Subversión feminista de la economía. Aportes para un debate sobre el conflicto capital-vida*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Powell, David, Leach, Karen y McCarthy, Karen (2017). *Social care as a local economic solution for the West Midlands*. Londres: New Economics Foundation.
- Ramió, Carles (2015). *Administración pública y crisis institucional. Estrategias de reforma e innovación para España y América Latina*. Madrid: Tecnos.
- Randle, Anna (2017). Location, location, location. Building place-based system change for better social outcomes. En: Claudia Chwalisz, Renaud Thillaye y Emma Kinloch (eds.), *New routes to social justice. Empowering individuals and innovative forms of collective action*. Londres: Rowman & Littlefield.
- Razavi, Shahra (2007). *The political and social economy of care in a development context. Conceptual issues, research questions and policy options*. Ginebra: UNRISD.
- Salamon, Lester y Sokolowski, Wojciech (2016). Beyond nonprofits: re-conceptualising the third sector. *Voluntas*, 27, 1515-1545.
- Stanzani, Sandro (2005). Terzo settore e differenziazione sociale: una teoria relazionale. En: Pierpaolo Donati y Paolo Terenzi (coords.). *Invito alla sociologia relazionale. Teoria e applicazioni* (pp. 198-216). Milán: Franco Angeli.
- Subirats, Joan y Rendueles, César (2016). *Los (bienes) comunes: ¿oportunidad o espejismo?* Barcelona: Icaria.