



Godoy, Agustina Daniela

Género y tecnología. Interacciones sociotécnicas de conductoras en torno a una plataforma digital de transporte público en Rosario y Córdoba desde 2016.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Godoy, A. D. (2024). *Género y tecnología. Interacciones sociotécnicas de conductoras en torno a una plataforma digital de transporte público en Rosario y Córdoba desde 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4565>*

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Género y tecnología. Interacciones sociotécnicas de conductoras en torno a una plataforma digital de transporte público en Rosario y Córdoba desde 2016.

TESIS DE MAESTRÍA

Agustina Daniela Godoy

godoyagustina@gmail.com

Resumen

Históricamente, el transporte público de pasajeros ha sido un oficio altamente masculinizado. Sin embargo, la irrupción de las plataformas digitales que unen la oferta y demanda de servicios de movilidad ha favorecido no solo la inserción laboral de las mujeres en este ámbito, sino también ha contribuido a formas renovadas en que estas se vinculan con las tecnologías. De esta manera, cobran relevancia las nuevas interacciones sociotécnicas y formas de organización que las conductoras taxistas y remiseras adquieren dentro del complejo entramado social y tecnológico. Este entramado incluye, desde luego, dinámicas como la organización social de las relaciones entre los géneros, así como las trayectorias socio-técnicas, las resignificaciones que hacen las conductoras y sus formas de apropiación y creación en torno a las tecnologías digitales. Para analizar estas dimensiones, este trabajo se propuso tomar como estudio de caso a la aplicación «S» de transporte público de pasajeros cuyo servicio se distribuye, principalmente, en la ciudad de Rosario y Córdoba, Argentina desde 2016.

Palabras clave: Tecnología – Mujeres y diversidades de género – transporte público – trayectoria sociotécnica

Abstract

Historically, public passenger transportation has been a highly masculinized profession. However, the emergence of digital platforms that link the supply and demand of mobility services has not only favored the labor insertion of women in this field, but has also contributed to renewed ways in which they are linked to technologies. In this way, the new socio-technical interactions and forms of organization that women cab and remisera drivers acquire within the complex social and technological framework become relevant. This framework includes, of course, dynamics such as the social organization of gender relations, as well as the socio-technical trajectories, the resignifications made by the drivers and their

forms of appropriation and creation around digital technologies. To analyze these dimensions, this paper proposed to take as a case study the "S" application for public passenger transport whose service is distributed mainly in the city of Rosario and Cordoba, Argentina since 2016.

Keywords: Technology - Women and gender diversities - public transportation - socio-technical trajectory.

Agustina Daniela Godoy

**Tesis para optar por el título de Magister en
Ciencias Sociales y Humanidades
(Orientación en Sociología)**

**Género y tecnología. Interacciones sociotécnicas de conductoras en
torno a una plataforma digital de transporte público en Rosario y Córdoba
desde 2016.**

Universidad Nacional de Quilmes

Directora: Dra. Cecilia Senén González

Codirector: Prof. Alejandro Kaufman

Buenos Aires

2024

Índice

1. Introducción	6
1.1. Presentación del problema de investigación	6
1.2. Preguntas, objetivos e hipótesis.....	10
1.3. Estado del arte	11
1.4. Presentación del marco teórico de la investigación.....	15
1.5. Presentación de la metodología de la investigación.....	17
1.6. Estructura de la tesis	19
2. Marco Teórico	21
2.1. Capítulo I. Sociedad, tecnología y género: nuevas corrientes.....	21
2.1.1. Introducción	21
2.1.2. Constructivismo y tecnofeminismo	22
2.1.3. Principales conclusiones del apartado	28
2.2. Capítulo II. Lo <i>socio-técnico</i> : nuevas categorías de análisis.....	30
2.2.1. Introducción	30
2.2.2. Definiciones sociotécnicas: dinámica, trayectoria y resignificación	30
2.2.3. Principales conclusiones del apartado	34
2.3. Capítulo III. Tecnologías digitales: Apropiación y creación tecnológica.....	36
2.3.1. Introducción	36
2.3.2. Tipos de Apropiación y creación tecnológica.....	36
2.3.3. Principales conclusiones del apartado	40
3. Análisis y discusión de los datos relevados	41
3.1. Análisis socio-demográfico de la muestra.....	41
3.2. Análisis de la <i>trayectoria socio-técnica</i> de la tecnología digital «S» y las interacciones dentro de la dinámica socio-técnica.....	43
3.2.1. Origen de la trayectoria de «S».....	43
3.2.2. Trayectoria de las interacciones de «S» con costumbres del oficio	48
3.2.3. Trayectoria de las interacciones de «S» con la entrega de licencias	51
3.2.4. Trayectoria de las interacciones de «S» con la normativa de la actividad	56

3.2.5. Trayectoria de las interacciones de «S» con otras representaciones de mujeres	62
3.2.6. Síntesis de la trayectoria socio-técnica	64
3.3. Análisis de las <i>resignificaciones</i> en las experiencias de las conductoras a partir de la tecnología digital «S»	65
3.3.1. Resignificaciones entre conductoras.....	65
3.3.2. Resignificaciones entre conductoras y pasajeras	71
3.3.3. Resignificaciones entre conductoras y otros grupos de mujeres y varones	76
3.3.4. Síntesis de las resignificaciones.....	80
3.4. Análisis de la apropiación y creación tecnológica entre las conductoras y la tecnología digital «S»	82
3.4.1. Análisis de la apropiación y creación tecnológica de «S».....	82
3.4.2. Análisis de la apropiación de las redes sociales por parte de la comunidad «S»	90
3.4.3. Síntesis de la apropiación y creación tecnológica	92
4. Conclusiones.....	93
5. Bibliografía	96
6. Anexo.....	99

1. Introducción

1.1. Presentación del problema de investigación

En un contexto progresivo de digitalización de la vida, existe una estrecha relación entre quienes diseñan las tecnologías digitales y la búsqueda de satisfacer diversas demandas de la sociedad, entre ellas, la *movilidad*. Uno de los resultados posibles de esta unión son las aplicaciones móviles o *apps*, que posicionan a los usuarios a un clic de acceder a una solución esperada; por ejemplo, un viaje en auto, que garantice el traslado a pasajeras y pasajeros para llevar adelante sus actividades.

Las tecnologías digitales son productos *tecno-culturales* que surgen de la relación recíproca entre *tecnología* y *sociedad* en un momento determinado, no son estáticos, sino que están sujetos a múltiples intereses e interpretaciones, tanto en su etapa de diseño como de uso. Emergen en el seno de las relaciones sociales que las impulsan activamente y, al mismo tiempo, son apropiadas por diferentes actores, reproduciendo o modificando las propias lógicas que les dieron origen. En este entramado, resulta fundamental reconocer los valores que guían y estructuran estas interacciones, los cuales moldean la construcción de las tecnologías e identidades.

Dentro de las tecnologías digitales, se pueden mencionar las aplicaciones informáticas que facilitan un determinado tipo de trabajo o resolver una tarea. A partir del auge de los dispositivos móviles, las aplicaciones han sido adaptadas para ejecutarse en *smartphones* y *tablets*, y extendidamente se las denominan *apps*. Por su parte, las plataformas digitales pueden pensarse como recipientes que alojan a las *apps* y sus servicios que serán utilizados. Específicamente, son entornos creados para brindar el soporte de hardware y/o software que utilizan las aplicaciones en y para su ejecución. En otras palabras, las plataformas otorgan las bases necesarias para que las *apps* puedan ser desarrolladas por programadores y, a la vez, utilizadas por los usuarios.

A raíz de una serie de tendencias mundiales, entre ellas, la creación extendida del *software*, la reorientación de la economía hacia los servicios y el consumo y la financiarización del capital, algunas plataformas emergen como un nuevo modelo de negocios conocido como *plataformas bajo demanda*. Al mismo tiempo y como contrapartida al hiperconsumo y las crisis económicas, emergen cambios socioculturales en relación con las prácticas de un consumo más

consciente y sustentable en el marco de las *plataformas colaborativas*. En este escenario, resultaría arriesgado establecer una secuencia temporal para intentar establecer la primacía de un tipo de plataformas sobre otra y determinar si alguna surgió en primer lugar o en respuesta de la otra.

La participación de ambos tipos de plataformas se ha acelerado a partir de la tecnologización y si bien contienen puntos en común, estos productos tecno-culturales no son acabados, sino objetos dinámicos que «van transformándose en respuesta a las necesidades de los usuarios y los objetivos de sus propietarios, pero también por reacción a las demás plataformas con las que compiten y en general a la infraestructura económica y tecnológica en que se desarrollan» (Van Dijk, 2006, p. 14).

Por un lado, el modelo de *plataformas bajo demanda* ofrece la infraestructura necesaria que permite la provisión de servicios a partir de la interacción entre oferentes y demandantes de manera virtual. Si bien se presentan como «recipientes vacíos (...) las reglas para el desarrollo de productos y servicios, al igual que las interacciones en el espacio de negocios, son establecidas por el dueño de la plataforma» (Srnicsek, p. 48). En Argentina, este modelo toma preponderancia a partir del 2016 y una serie de medidas que favorecieron el ingreso de inversiones extranjeras dirigidas a plataformas locales que ya estaban instaladas y de nuevas plataformas y filiales de empresas extranjeras (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019).

Uber fue la primera plataforma que desembarcó en la Ciudad de Buenos Aires. Sin embargo, cabe destacar que para 2016 operaban, al menos, cinco plataformas nacionales que unían oferta y demanda de bienes o servicios, entre ellas, *Mercado Libre* (1999), *Workana* (2012), *Iguanafix* (2013), *Zolvers* (2014), y *Nubelo*. Luego, entre 2016 y 2018, arribaron nuevas plataformas como *Freelancer* (2016), *Cabify* (2016), *Glovo* (2018), *Rappi* (2018), *Airbnb* (2018), *PedidosYa* (2019) y *Ubereats* (2019). Estas plataformas son diversas, pero comparten características similares que giran en torno al modelo de *Uber*: «reducir a un mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posible» (Srnicsek, p. 50).

Por otra parte, se encuentran las *plataformas colaborativas* que, basadas también en la intermediación entre oferta y demanda, usualmente no poseen fines de lucro y su objetivo no es intercambiar servicios estrictamente, sino «compartir gastos buscando utilizar, compartir, intercambiar, o invertir los recursos o bienes entre los usuarios para cubrir los costos que genera

el uso de un bien infrautilizado o la realización de una actividad específica» (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019, p. 16).

Entre ellas, se pueden mencionar *LetGo*, *app* de clasificados para compra y venta de productos usados por geolocalización, cuyo espíritu es la circulación de los objetos sin interrupción. Es de origen argentino, creada en 2015, pero está inactivo en este mercado desde 2019 y, actualmente, se expande en Estados Unidos. También lo era *Couchsurfing*, una red de ayuda al viajero para facilitarle un lugar donde pasar la noche de forma gratuita, cuyo registro en la *app* hasta antes de la pandemia de covid-19 el era gratuito y ahora solicita un pago único anual de 14,99 euros o 2,99 mensuales (podría tratarse para conseguir autofinanciamiento por parte de la plataforma). Y se puede mencionar, *Carpoolear*, una versión argentina que aplica el modelo de *carpooling* y consiste en realizar viajes compartidos en vehículos privados con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades cotidianas.

A partir de algunos ejemplos anteriores, se identifica el interés sobre la actividad de movilidad y transporte donde convergen aplicaciones *bajo a demanda* y *colaborativas*. Estas plataformas mencionadas, así como otras que han ido surgiendo en diversos rubros, se apropian de creaciones y usos de las ya existentes, y las imitan, pero también surgen creaciones tecnológicas inéditas.

Estas creaciones que, de acuerdo con Gendler, Méndez, Samaniego y Amado (2018), pueden estar basadas en tecnologías digitales previas y compartir usos y herramientas diversos o similares a otros, y tienen su origen en sujetos, motivos, contextos e intereses considerablemente diferentes entre ellos. Los autores señalan que «todo artefacto técnico dispone de una serie de intereses, prácticas y saberes políticos, económicos, sociales y culturales que le han dotado de una forma y capacidades y no de otras» (p. 54).

En este escenario, surge «S», en la ciudad de Rosario en 2016, una aplicación que no solamente se encuadra dentro del rubro de movilidad, sino que además opera dentro del servicio público de pasajeros en el ámbito de taxis y remises. Está destinada exclusivamente a conductoras para garantizar, entre otras cuestiones, viajes seguros con una mujer al volante, demanda social de la comunidad de mujeres y diversidades de género que por vivencias personales se sienten en inseguras en un taxi conducido por un varón o en la utilización de otro servicio de transporte público, principalmente, por la noche¹.

¹ Un estudio realizado en 2017 por Mujeres de la Matria Latinoamericana (MuMaLá) en base a una encuesta para la que 1300 mujeres en once provincias, informó que el 80% de las mujeres se sienten inseguras al transitar en el espacio público de día y el 84% de noche.

Además, esta plataforma se caracteriza, a priori, por ser gratuita tanto para conductoras y pasajeras que no deben pagar comisiones a la plataforma, al mismo tiempo que, su creadora no percibe ingresos económicos por las descargas ni los viajes. Y si bien la *app* no limita el uso a ningún tipo de pasajeros², es utilizada preferentemente por mujeres, niños y adultos mayores que desean desplazarse con mayor seguridad física.

A partir de este caso, se observa que las motivaciones o intereses que dan origen a nuevas formas de apropiación o creación tecnológicas pueden estar basadas en demandas sociales colectivas que, en convergencia con el desarrollo tecnológico, sustancian la creación de ciertas aplicaciones con fines sociales. Sin embargo, no solo resulta importante ahondar las motivaciones iniciales que llevaron a la creación de la *app*, sino también los procesos materiales y simbólicos que se vislumbran en la interacción de las actuales conductoras con la aplicación.

La integración de la tecnología en la vida cotidiana y en el trabajo no implica solo «la entrada de aparatos (...), sino más bien una nueva forma de ser y de estar en el mundo» (Novomisky, 2020, p. 8). Esta nueva forma «habitar» el mundo no puede pensarse por fuera de los procesos de apropiación y resignificación que los individuos o colectivos hacen de las tecnologías digitales. Desde esta perspectiva, lo fundamental no es cómo impacta la tecnología en las personas o qué hacen las personas con esa tecnología, sino aquello que se produce cuando ambas se ponen en relación. En otras palabras, la construcción de *lo socio-técnico* (Thomas, 2008; 2012) en la conformación social de la tecnología y en la conformación tecnológica de lo social.

En este complejo mapa de interacciones, se debe reconocer, en primera instancia, las *posiciones situadas* de sus integrantes que, desde una perspectiva *tecnofeminista*, implica descubrir la carga genérica con la que las tecnologías se diseñan y crean, se usan y apropian y con las se fijan sentidos, se interpretan y resignifican a partir de un sistema de valores. Así, este trabajo de investigación se sustenta en la interacción y organización hacia dentro de ciertos ejes interdependientes dentro de «S»: tecnología y sociedad, género y movilidad.

En este sentido, el objeto de estudio de este trabajo es la forma en que las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, se organizan e interactúan en torno a esta tecnología digital que utilizan para trabajar, dentro la dinámica sociotécnica. Estas formas de

² Dentro de la *app*, los usuarios pueden darse de alta como «pasajero». El uso de la x da cuenta de que cualquier persona está posibilidad a registrarse y viajar con una conductora.

organización e interacción no resultan aisladas de las *trayectorias socio-técnicas* que describen la evolución de la tecnología y sociedad a lo largo de un tiempo, de las *resignificaciones* que realizan las conductoras sobre su oficio, así como el *uso y apropiación* social de las tecnologías digitales, cuyo concepto *per se*, indica un rol activo por parte estas. En relación con lo expuesto, esta tesis pretende aportar a la generación de conocimiento los aspectos o variables tecnológicas y sociales que intervienen en la co-construcción del objeto.

1.2. Preguntas, objetivos e hipótesis

La pregunta de este proyecto de investigación es: ¿De qué forma las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, interactúan y se organizan en torno a esta tecnología digital dentro de un oficio altamente masculinizado?

Objetivo general

- Analizar de qué forma las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, interactúan y se organizan en torno a esta tecnología digital dentro de un oficio altamente masculinizado.

Objetivos específicos

- Caracterizar la *trayectoria socio-técnica* de la tecnología digital «S» de transporte público de pasajeros a partir de las interacciones entre las conductoras y su entorno dentro de la dinámica socio-técnica.
- Describir las resignificaciones que tienen lugar en las experiencias de las conductoras a partir tecnología digital «S»

- Comprender los procesos de organización e interacción de las conductoras con la aplicación «S» en términos de *apropiación* y de *creación* de prácticas tecnológicas digitales.

Hipótesis

En tanto, la hipótesis inicial consiste en que en un oficio altamente masculinizado como es el transporte público de pasajeros, las conductoras interactúan y se organizan a partir de la influencia de diversos factores que devienen, exclusivamente, de la creación y uso de la aplicación «S» como son la trayectoria socio-técnica de la tecnología digital, la resignificación que hacen de sus propias experiencias y la apropiación y creación tecnológica que hacen de dicha aplicación.

1.3. Estado del arte

Los estudios que abordan la interacción entre las personas, y más precisamente entre las mujeres y la tecnología digital dentro de las Ciencias Sociales en Argentina pueden dividirse, en principio, en dos grupos con afinidad a este objeto de estudio y/o perspectiva teórica: por un lado, los estudios que enfatizan en la interacción con las tecnologías de la información y comunicación (TICs) con énfasis en la cuestión de género y la capacidad de agencia de las mujeres y, por otro, los que se centran en la interacción con plataformas digitales que permiten obtener ingresos y que se orientan al trabajo, donde el género se incorpora escasamente dentro del entramado sociotécnico.

En el primer grupo, se enmarcan una serie de estudios (Laudano, 2017; Laudano 2018; Gendler, Méndez, Samaniego y Amado, 2018), que se enfocan en tecnologías de la comunicación y la incorporación del género dentro de los movimientos tecnológicos. Al mismo tiempo se incluyen dimensiones relacionadas con el uso significativo de las tecnologías, las dinámicas de apropiación tecnológica y el activismo digital, perspectivas que refuerzan la agencia de las mujeres y a las que adscribe el actual trabajo de investigación. En este primer grupo de estudios, se encuentran los artículos de Laudano como «Movilizaciones #NiUnaMenos y #VivasNosQueremos en Argentina. Entre el activismo digital y

#ElFeminismoLoHizo» de 2017, donde la autora estudia las dinámicas generadas desde *Twitter* y *Facebook*, y las apropiaciones diferenciales de uso por parte del activismo feminista organizador de las convocatorias.

La autora se aleja del determinismo tecnológico y rechaza la hipótesis de que un *tuit* haya sido el que «encendió la llama» para las concentraciones y las movilizaciones multitudinarias de mujeres en todo el país, puesto que el ciberfeminismo social contaba ya para 2015 con quince años de trayectoria en el país. A la vez, estudia los desplazamientos en el activismo digital que convocó a las manifestaciones Ni Una Menos de 2015 y Viva Nos Queremos de 2016, en términos de ampliación en el espectro de los reclamos de otros colectivos.

En esta misma línea, extiende su trabajo a la movilización del 8 de marzo de 2017 en su artículo «#8M Paro internacional de mujeres: Reflexiones en torno a la apropiación feminista de TIC» de 2018. Aquí demuestra que la convocatoria a través del *hashtag* #8M no fue un fenómeno espontáneo o improvisado del tecnoactivismo, sino que las estrategias de organización y difusión fueron planificadas y se confeccionaron en tres planos: el internacional, el regional y el nacional. En este sentido, *Facebook* constituyó una apropiación práctica acorde el objetivo de máxima difusión posible del acontecimiento del #8M en gestación, junto a otras instancias complementarias como *Twitter*.

En ambos artículos se aborda la interacción de las mujeres con tecnologías digitales de carácter infocomunicacional y su capacidad de organización y movilización en torno al activismo digital y las marchas de #NiUnaMenos (2015), #VivasNosQueremos en Argentina (2016) y #8M Paro internacional de mujeres (2017). Se percibe que, si bien las TICs han tenido un carácter instrumental para alcanzar la máxima difusión, también han sido constitutivas de estos movimientos. Las tecnologías infocomunicacionales comerciales como las redes sociales y de mensajería no solo fueron adoptadas, lo que se acerca más a un uso reproductivo de la tecnología, sino que también adaptadas en la *praxis*. Estas apropiaciones adaptadas generan acciones, efectos imprevistos y nuevas prácticas digitales que se pondrán en discusión en el desarrollo de este trabajo.

En una línea de análisis similar a Laudano, también se destaca como antecedente un artículo de Gendler, Méndez, Samaniego y Amado (2018) denominado «Uso, apropiación, cooptación y creación: pensando nuevas herramientas para el abordaje de la Apropiación Social de Tecnologías». Aquí, los autores introducen los conceptos de apropiación y creación

tecnológica, y una categorización dentro de ambos, la que luego aplicarán a casos de estudio de Argentina. Este artículo ofrece nuevas herramientas y dimensiones de análisis para el abordaje de la apropiación social de tecnologías, los cuales formarán parte del marco teórico de esta investigación.

Si bien los cinco casos de estudio que presentan los autores exceden el objeto de estudio de esta tesis, incluyen un enfoque que resultará útil recuperar para el análisis. En relación con la apropiación tecnológica, estudian tres casos: Por un lado, el del Colectivo de artistas Fin de UNmundO (FUNO); por otro lado, el del grupo feminista La Marcha de las Putas y, por último, el de la organización ambientalista #Fuera Monsanto. El trabajo de campo que realizan le permite evidenciar combinaciones entre una apropiación tecnológica adoptada o reproductiva, y una adaptada o creativa con diferentes formas de intervención a través de producciones, contenidos digitales y repertorios digitales que no fueron previstos por los diseñadores de las redes sociales.

En cuanto a la creación tecnológica, estudian dos casos: por un lado, el del Partido de la Red donde se vislumbra una creación tecnológica social de código abierto para información ciudadana, la que luego fue apropiada por cooptación de forma directa por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires quien utilizó el código para desarrollar otras plataformas análogas. Y el caso del Partido Pirata Argentino que realizó una creación tecnológica activista, adoptando y modificando un sistema propio de otros Partidos Piratas que existen en el mundo, para así no recurrir a las redes sociales comerciales a causa de la peligrosidad respecto a los datos de los usuarios. Estos casos de apropiación y creación tecnológica resaltan el uso significativo de las tecnologías y la capacidad de agencia de quienes interactúan con ellas.

Dentro del segundo grupo de antecedentes, se encuentran los orientados a la interacción entre trabajadores y plataformas digitales que otorgan la posibilidad de generar ingresos, como las aplicaciones de trabajo a demanda, entre ellas, las de reparto (Haidar, 2020; Arias, Diana Menéndez y Haidar, 2020^a; Arias, Diana Menéndez y Haidar, 2020b). Estos estudios que ahondan en el vínculo entre plataformas y trabajadores, y sus modalidades de contratación, condiciones laborales y formas de organización sindical. Estas investigaciones, escasamente, incorporan una perspectiva de género que indague su relación con aspectos socio-técnicos.

Esta escasez puede pensarse en tanto que las plataformas digitales orientadas al trabajo son un fenómeno relativamente nuevo y que, por este motivo, los primeros estudios pudieron haber estado orientados hacia una caracterización del vínculo a través de estudios de caso; para

luego avanzar a estudios del tipo multidimensionales, los que ya con algunos años de producción académica aún no introducen cuestiones de apropiación tecnológica con perspectiva de género.

Por ejemplo, en «La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método» de Haidar (2020), se hipotetiza que las desigualdades de género en relación con los ingresos que perciben las mujeres pueden provenir, por un lado, directamente de la gestión algorítmica y secreta de la plataforma. En principio porque mujeres y varones trabajan en promedio una cantidad similar de horas, pero las mujeres tienen ingresos un 12% menores que los varones. A la vez, la autora también considera que se puede atribuir esa diferencia a la intensidad de la fuerza de trabajo en cada caso, es decir, puede ser posible pensar que, a igual jornada, las mujeres se vean perjudicadas frente a la mayor potencia física comprometida por los hombres para llevar a cabo las tareas de reparto. Más allá de este supuesto, el trabajo de Haidar no ahonda en otros vínculos que pueden establecerse entre género y tecnología, pero cumple con su propósito de aportar material empírico para fomentar nuevas líneas interpretativas, por ejemplo, bajo la órbita del *tecnofeminsimo*, corriente a la que se adscribe en esta tesis.

Por otro lado, se resaltan como antecedentes del vínculo entre trabajadores y tecnología los que estudian cómo la incorporación de aquellos en torno a las plataformas de *delivery* conllevó a nuevas formas de representación. En esta línea, se destacan dos artículos de Cora Arias, Nicolás Diana Menéndez y Julieta Haidar (2020a y 2020b, respectivamente). Por un lado, «La organización vence al algoritmo(?). Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de *delivery* en Argentina» y, por otro, «¿Sindicalismo 4.0?. La organización de trabajadores de plataformas en Argentina». En estos artículos, se señala la creación de un nuevo sindicato para estos trabajadores, producto de la interacción personal y virtual que devino en una forma organizada y colectiva para la representación de reivindicaciones laborales y el ejercicio de clásicas medidas de fuerza tales como movilizaciones, huelgas y boicot, pero con componentes digitales.

Desde la perspectiva de estos artículos, las prácticas tecnológicas que organizan los trabajadores, dentro de una relación asimétrica entre capital y trabajo, se relacionan más con recursos de poder o estrategias de negociación en un momento determinado, antes que con una apropiación o creación de una tecnología. Es decir, no se indaga en una dinámica sociotécnica más compleja, en la cual, a partir de una tecnología digital ya existente, se abran nuevas

posibilidades para realizar acciones o provocar efectos no esperados *a priori*, incluso por los propios diseñadores de las plataformas.

Así, se han recorrido los antecedentes más importantes en relación con el objeto de estudio de esta tesis, encontrando como área de vacancia estudios que ahonden en la interacción entre conductoras y tecnologías digitales como las plataformas, en este caso, referida al transporte público de pasajero; investigaciones sin posiciones deterministas y que reconstruyan las dinámicas, trayectorias, resignificaciones y procesos de apropiación y creación tecnológica por parte de las actoras dentro del complejo entramado sociotécnico.

1.4. Presentación del marco teórico de la investigación

Esta investigación se inscribe dentro de una mirada paradigmática del tipo constructivista que, en pocas palabras y de acuerdo con Guba, Lincoln & Denzin (2012), asume que la naturaleza de la realidad es una construcción social compleja (ontología); reconoce y acepta la influencia de quien busca conocer frente a aquello que quiere comprender (epistemología); y apela a diversidad de métodos para la búsqueda de la comprensión hermenéutica (metodología). Algunas de estas cuestiones serán retomadas en el siguiente apartado donde se presentarán las referencias metodológicas.

Dentro de este paradigma y en esta investigación, se articulan teorías y conceptos que, frente a los cambios en la problemática de tecnología y género, repiensen los interrogantes y sus formas de respuesta. El orden en el que, a continuación, serán explicitadas las perspectivas teóricas no implica una jerarquía, puesto que todas convergen para el análisis del objeto de estudio de este trabajo.

Por un lado, se aborda la triangulación de enfoques sociotécnicos que establece Thomas (2008). De esta triangulación, surgen algunos conceptos que, a partir de la articulación que el autor hace de los sistemas tecnológicos, las redes tecno-económicas y el constructivismo social, permiten analizar lo *socio-técnico*, es decir, el carácter social de la tecnología y el carácter tecnológico de la sociedad. De aquí, se deriva el concepto de *dinámica sociotécnica* que permite analizar una tecnología social en un mapa de «interacciones de tecnologías, instituciones, políticas, racionalidades y formas de constitución ideológica de los actores» (Thomas y

Fressoli, 2008, p .120). Este concepto admite, además, «mapear descriptivamente una diversidad de interacciones heterogéneas, y vincularlas en relaciones causales de naturaleza explicativa» (Thomas, Versino, Lalouf, 2006, s. p).

En esta dinámica, se observan otros procesos que resultan interesantes para esta tesis como son la *trayectoria sociotécnica*, la *resignificación* de la tecnología y la *adecuación* sociotécnica, entre otros. Como parte de este constructo, también se abordan los conceptos de *apropiación tecnológica* y sus tipos, y de *creación tecnología*, que proponen Gendler, Méndez, Samaniego y Amado (2018).

Es importante señalar que de los enfoques de una sociología de la tecnología que Thomas (2008) condensa, el constructivismo social es el que aborda la dimensión de poder en los *ensambles socio-técnicos*. En este ensamble, tecnológico y social a la vez, participan *grupos sociales relevantes* que son portadores del desarrollo tecnológico, y que constituyen al artefacto en virtud de los sentidos que le atribuyen. Sin embargo, en los análisis de estos grupos que tuvieron lugar en la década de 1970, aún no se consideraban las relaciones de poder basadas en el género, a pesar de la presencia de teorías feministas desde el siglo XVIII que otorgaban un marco de interpretación de la realidad y que evidenciaba el género como una estructura de poder.

En el constructivismo, no se reconocía la carga genérica de los artefactos y se producía la omisión de los grupos marginales como las mujeres y diversidades, que aún sin interactuar con el objeto no implicaban una zona libre de género (Wajcman, 2006). Al mismo tiempo que los movimientos feministas de aquella época comenzaban a plantear una visión distópica de la tecnología de aquella época

Si bien dos décadas más tarde, comienza a incorporarse cierta perspectiva de género para la comprensión de las interpretaciones de los *grupos sociales relevantes*, aun así, el género continuó siendo un eje secundario, basado únicamente en los *grupos sociales observables* (Wajcman, 2006) que ignoraba a otros marginados o postergados, cuya ausencia «es una característica clave de las relaciones de poder de género» (p. 66). Por ello, el análisis no puede agotarse en identificar las ausencias, sino en asumir que «cualquier objeto tecnológico es elaborado y diseñado a partir de una racionalidad tecnológica hegemónica» (Natansohn y Paz, 2018, p. 136) y posee una «carga genérica predispuesta que orienta sus formas de uso» (Becerril Martínez, 2008, p. 78), pero que no las determina de forma absoluta.

En esta instancia, la influencia de la teoría del actor-red de Latour brinda un marco para el surgimiento teorías postmodernas feministas que nacen de la alianza entre constructivismo y feminismo, luego de tres siglos de aportes de la teoría feminista en la sociología crítica. Estas teorías postmodernas no toman como punto de partida una jerarquía antropocentrada con la que, históricamente, las acciones de las mujeres –y otras agencias– habían sido obviadas, disminuidas y minorizadas. Así, surge, desde una visión más optimista y crítica de la tecnología, el concepto de *cyborg* (Haraway, 1991) que constituye una nueva ontología híbrida de cuerpos-máquinas, elementos orgánicos y dispositivos cibernéticos que habitan tanto en la imaginación y la realidad material.

Sin embargo, estas visiones radicalizadas, tanto distópicas como utópicas de la tecnología en relación con el género son superadas por Wacjman (2006), quien a través de su propuesta articula los estudios sociales constructivistas, la teoría del actor-red y los feminismos más optimistas y pesimistas para incorporar a las mujeres en el centro de la producción y conocimiento tecnológico y reconocer su capacidad transformadora del marco de valores de la sociedad.

Habiendo recorrido brevemente las principales perspectivas teóricas, puede decirse que esta investigación se orienta al análisis *socio-técnico* de las experiencias de las conductoras taxistas y remiseras en torno a la aplicación «S» de transporte público. Estas experiencias particulares permiten dar cuenta de la forma en que estas mujeres se integran e interactúan dentro la dinámica sociotécnica y develar sus relaciones causales.

1.5. Presentación de la metodología de la investigación

En este apartado, las cuestiones metodológicas no son pensadas como una instancia en el diseño de la investigación, sino como un elemento fundante en la construcción del objeto y la concepción de la realidad. Así, se retoman algunos postulados constructivistas que reconocen la reciprocidad entre el investigador y el fenómeno que se intenta abordar. Son los conocimientos *situados* –parciales, localizados y críticos–, los que permiten reconstruir esta conexión, así como el papel activo que los sujetos estudiados tienen como actores y agentes en la producción del conocimiento objetivo. Esta objetividad se alcanza en virtud de un privilegio epistemológico que deriva de la perspectiva que se tiene acerca del mundo desde ciertos puntos de vista principalmente, los de desde abajo (Haraway, 1988).

Cabe recordar que la pregunta-guía inicial de esta investigación es: ¿De qué forma las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, interactúan y se organizan en torno a esta tecnología digital dentro de un oficio altamente masculinizado? Para poder responder a este interrogante, se seleccionó como método el *estudio de caso* orientado al análisis sociotécnico de las experiencias de trabajadoras de la aplicación. Si bien se ponderaron las vivencias de las conductoras, la dinámica tecnológica con la que estas se relacionan abrirá la posibilidad de generar otros conocimientos sin la necesidad de que se limite el alcance de lo social a lo humano.

Pueden señalarse, de acuerdo con la clasificación de Thomas y Fressoli (2008), las dimensiones de selección de la experiencia tecnológica que constituyeron al objeto de estudio de esta investigación: por un lado, el carácter significativo o representativo de la experiencia tecnológica y, por otro, el diseño y producción e implementación (también tentativa) de una tecnología social.

Dentro de estas dimensiones, se ponderaron criterios de corte que los autores proponen al momento de seleccionar estas experiencias tecnológicas y delimitar un estudio de caso: A) La definición del autor que convierte a la tecnología en social cuando le imprime un sentido de inclusión social, por ejemplo, en la justificación que la fundadora hace de la creación de la aplicación «S». B) El problema social que la tecnología busca resolver, en este caso, a priori, cuestiones relacionadas con la movilidad de las pasajeras y género. C) Por el grado de desarrollo, en el caso elegido, ya implementada y en uso desde hace siete años. D) Por recorte cronológico, en el que se incorporan las experiencias del pasado reciente, como en el caso de la *app* «S» que funciona apenas desde 2016. E) Por sector tecnológico que, en este caso, se relaciona con el transporte público de pasajeros. A la vez, los autores no recomiendan recortar la selección por el carácter público o privado porque la frontera para delimitar este criterio resulta compleja. Sin embargo, cabe destacar que la *app* «S» es sin fines de lucro e intermedia en el despacho de viajes para taxis y remises dentro de servicio público de pasajeros de las ciudades seleccionadas.

Dada la naturaleza del estudio de caso, se llevaron a cabo las siguientes técnicas de investigación para abordar las interacciones y formas de organización: por un lado, entrevistas en profundidad a conductoras así como a la creadora de la propia *app* «S», que también es

conductoras. Por otro lado, se realizó una observación no participante digital en un grupo de *WhatsApp* de conductoras de la *app* de Rosario.

Finalmente, para profundizar la problemática, se revisaron fuentes secundarias como artículos y estudios técnicos, normativas referidas al transporte de pasajeros y también se revisaron leyes, decretos y ordenanzas que regulan la actividad de transporte y movilidad a nivel nacional y local. También se observó la construcción de noticias en torno a la *app*, sus reclamos, resistencias y conquistas; así como sus redes sociales oficiales y la forma de compartir sus contenidos, mediante el uso de links y *hashtags*.

1.6. Estructura de la tesis

A partir de aquí, esta tesis se estructura de la siguiente manera: A continuación, en la sección 2 (dos), se desarrollarán tres capítulos de marco teórico que brindan las herramientas conceptuales para el desarrollo de los capítulos de análisis y discusión. En capítulo I, se detallan las nuevas corrientes *constructivistas* y *tecnofeministas* que enmarcan los estudios actuales de sociedad, tecnología y género. En el capítulo II, se desarrollan las nuevas categorías de análisis de lo *socio-técnico*. Y en el capítulo II se abordan las tecnologías digitales desde los procesos *de apropiación y creación tecnológica*.

Más adelante, en la sección 3 (tres), se presenta el análisis y discusión de los datos relevados. Este apartado se compone de 4 (cuatro) sub-secciones: la primera implica el análisis socio-demográfico de la muestra; la segunda, el análisis de las *trayectoria socio-técnica* de la tecnología digital «S» y las interacciones dentro de la dinámica socio-técnica; la tercera, el análisis de las *resignificaciones* que las conductoras hacen de su oficio a partir la tecnología digital «S»; y la cuarta, el análisis la *apropiación y creación tecnológica* entre las conductoras y la tecnología digital «S».

Luego, en la cuarta sección, se esbozan las principales conclusiones y futuras líneas de investigación y, por último, se encuentran los apartados de Bibliografía (sección 5) y Anexo (Sección 6).

2. Marco Teórico

2.1. Capítulo I. Sociedad, tecnología y género: nuevas corrientes

2.1.1. Introducción

En este capítulo, se describen los enfoques constructivista y tecnofeminista para comprender las relaciones entre los actores sociales y las tecnologías digitales. Por un lado, se señalan los principales aportes del constructivismo resumidos por Thomas (2008; 2012), provenientes de los desarrollos previos de Pinch y Bijker y, por otro, las principales ideas que plantea el tecnofeminismo de Wacjman (2006). En relación con el constructivismo, su principal foco será colocar en el centro de análisis el carácter social de las tecnologías, en oposición al determinismo tecnológico, según el cual la sociedad recibe su impacto una vez que los cambios tecnológicos se materializan y no influye en estos. El constructivismo apela a un tipo de construcción social tecnológica donde prima una relación de mutua influencia entre cada una de las partes que forman esta dinámica. Se desarrollan niveles de agregación y categorías de análisis como *grupos sociales relevantes*, *flexibilidad interpretativa*, *marco tecnológico* y *ensamble socio-técnico*.

En cuanto al tecnofeminismo de Wacjman (2006), plantea una relación constitutiva entre el género y la tecnología que abre nuevas posibilidades al alejarse de los binomios pesimistas y optimistas feministas. Cabe destacar que, la autora, en un estadio anterior, alrededor de 1985 y a partir de diversos estudios de socialización diferencial que realizó entre hombres y mujeres en el campo de la tecnología, planteaba que la constitución de la tecnología devenía de una construcción social y cultural vinculada a una élite masculina. Finalmente, se alejó de las posturas relacionadas con la división sexual del trabajo y su impacto en las tecnologías como un hecho ajeno a ellas mismas y se acercó a estudios más críticos tanto del determinismo social como del determinismo tecnológico.

Como se apreciará en este capítulo, su tesis principal se centrará en la de la mutua co-construcción del género y de la tecnología, que incorpora al primero como elemento central del proceso de construcción social de las tecnologías. Para ello, tomará aportes previos del constructivismo y aportará su propio concepto de *flexibilidad interpretativa*, que enfatiza en la

capacidad de *agencia*, en este caso de las mujeres, categoría que tomará de la teoría actor-red de Latour.

2.1.2. Constructivismo y tecnofeminismo

En las ciencias sociales, el enfoque constructivista implica que la realidad es una construcción social compleja. Si bien se puede apreciar que existe una relación entre tecnología y sociedad, Thomas (2008; 2012) diferencia dos enfoques: uno más moderado en el cual se pueden analizar los intereses políticos, grupos de consumidores, los estereotipos de género, la mercadotecnia como influencias externas que impactan sobre la forma final de la tecnología. En algún punto existe una preeminencia de lo social sobre lo tecnológico. Y otro enfoque constructivista más radical que se propone explicar la manera en que los procesos sociales influyen en el contenido mismo de la tecnología, es decir, no solo en su fase final de adopción, sino también en las fases de innovación y en las posibles adaptaciones imprevistas que se hagan de esa tecnología.

De acuerdo con Thomas (2008; 2012), la propuesta constructivista permite integrar en una explicación no lineal la complejidad de la dinámica de cambio tecnológico y sus conceptos son utilizados para analizar desde unidades simples a complejas. Entre ellas, un artefacto, un marco tecnológico, sentidos e interpretaciones de los grupos sociales relevantes y sus procesos de clausura y estabilización. Y aunque, desde la óptica del autor, esta corriente presenta algunas limitaciones y termina resultando estática, «sí permite identificar y analizar momentos de desestabilización y cambio en la orientación general de las interacciones, y de alteración en las dinámicas de cambio tecnológico» (Thomas, 2008, p. 242).

Desde esta perspectiva y desde un primer nivel de análisis, Thomas (2008; 2012) comparte los conceptos de *grupos sociales relevantes* y *flexibilidad interpretativa*. Por un lado, los *grupos sociales relevantes* constituyen una categoría que proviene de la sociología y conforma el punto de partida para un primer nivel de análisis de los procesos de cambio socio-técnico, dado que estos grupos son portadores de ese proceso. Una de las claves analíticas del abordaje constructivista es deconstruir los sentidos que estos múltiples grupos le atribuyen a los artefactos, es decir, aquellas visiones socialmente situadas que generan tantos artefactos como sentidos sobre ellos.

Por otro lado, el constructivismo social esboza la categoría de *flexibilidad interpretativa* para dar cuenta de la multiplicidad de visiones anteriormente mencionadas. Desde este punto de vista, aunque se trate de un único objeto, esta *flexibilidad interpretativa* explica la existencia de diferentes artefactos. Esto quiere decir que los sentidos que los *grupos sociales relevantes* les imprimen a los artefactos, además los constituyen y se generan tantos artefactos como sentidos otorgados por los grupos. Esta construcción social del artefacto es el resultado de dos procesos: la *clausura*, cuando la *flexibilidad interpretativa* del artefacto disminuye, es decir, comienza a prevalecer un sentido dominante sobre los que merman. Y como parte de este movimiento, la *estabilización* es la aceptación de un artefacto, que se hace dominante, por parte de uno o más *grupos sociales relevantes*.

En un segundo nivel de agregación, de acuerdo con Thomas (2008; 2012), el constructivismo aporta el concepto de *marco tecnológico* para superar la dicotomía entre sociedad y tecnología y sustituir al *artefacto* como unidad de análisis. Este *marco tecnológico* es heterogéneo, no se refiere exclusivamente a un dominio cognitivo o social; no son entidades fijas, sino que se sostiene por las interacciones y en él se vincula la formulación de los problemas sociales con sus posibles estrategias orientadas a resolverlo, esto es, con aquellas alternativas técnicas que presentan los artefactos.

Las interacciones en los *marcos tecnológicos* restringen la libertad de los miembros de los *grupos sociales relevantes*, es decir, resulta disciplinario al delimitar sus interacciones siguientes. Se crea un orden aparente de categorías de existencia fijadas y representadas en dichos marcos a partir de los procesos ya mencionados de *clausura* y *estabilización*.

Esto evidencia la dimensión del *poder* como un nivel de agregación de las relaciones previamente planteadas en el plano de los *grupos sociales relevantes* y sus interpretaciones de los artefactos y de la dinámica de los *marcos tecnológicos*. En este sentido, el poder está presente en todas las relaciones sociales y se define como la capacidad de transformar la agencia de otros, tales como máquinas y actores humanos, para satisfacer sus propios fines.

Finalmente, Thomas (2008; 2012) plantea un tercer nivel de agregación en el que el *ensamble socio-técnico*, que deviene en una nueva unidad de análisis, sustituye al *artefacto* del primer nivel y amplía los *marcos tecnológicos* del segundo nivel. En este sentido sostiene que lo *socio-técnico* «no es meramente una combinación de factores sociales y tecnológicos, sino algo *sui generis*» (Thomas, 2008, p. 239). Tanto sociedad y tecnología emergen como dos caras

de la «moneda socio-técnica durante el proceso de construcción de artefactos, hechos y grupos sociales relevantes» (p. 239).

Dentro del *ensamble socio-técnico* se pueden incluir diferentes *marcos tecnológicos*, los cuales pueden presentarse dadas tres configuraciones: a) cuando ningún *marco tecnológico* dominante orienta con claridad las interacciones, b) cuando un *marco tecnológico* es dominante y c) cuando varios *marcos tecnológicos* son importantes simultáneamente para comprender las interacciones del ensamble estudiado.

Si bien Thomas (2008; 2012) resalta los aportes del enfoque constructivista, también hará hincapié en algunas limitaciones y desarrollará una nueva categoría de análisis más compleja, denominada lo *socio-técnico* cuyos estudios tienen como objetivo demostrar el carácter social de la tecnología y el carácter tecnológico de la sociedad, alejándose de posiciones deterministas. De igual manera, los estudios feministas más recientes también reconocen que existe una construcción social de las tecnologías lo que, a diferencia de los primeros enfoques constructivistas, implica una mutua co-construcción entre género y tecnología.

Esto se debe a que cuando se gestó el constructivismo en la década de 1970 y se desarrolló en 1980, no siempre se consideraron las relaciones de poder basadas en el género. En simultáneo, surgen movimientos feministas que comenzaron a plantear una visión distópica de la tecnología de aquella época. Ya para 1990 había comenzado a incorporarse cierta perspectiva de género para la comprensión de las interpretaciones de los *grupos sociales relevantes*. Sin embargo, como señala Wajcman (2006), el género continuó siendo un eje secundario, basado únicamente en los *grupos sociales observables* que ignoraba a otros marginados o postergados, cuya ausencia «es una característica clave de las relaciones de poder de género» (p. 66).

En este sentido, desde la teoría feminista postmoderna, se reconocen, principalmente, los aportes renovadores de Wajcman (2006), quien con su concepto de *tecnofeminismo* enfatiza, por un lado, en la idea de *agencia* de las mujeres en el ámbito de la tecnología frente a las corrientes pesimistas de los años '80 que las ubicaban únicamente como pasivas y, por otro, en una emancipación posible que se aleje de los ideales utópicos ciberfeministas de los años '90. En palabras de la autora, busca establecer «una vía para el tecnofeminismo, entre el optimismo utópico y el fatalismo pesimista, y entre la contingencia cultural y el determinismo social en la teoría social» (p. 15).

Desde su perspectiva, la autora comprende que las identidades de género son construidas en interacción social y que estas estructuran sus experiencias y creencias, al mismo tiempo que la tecnología es un producto socio-técnico que de origen está atravesado por valores de la dicotomía masculinidad/feminidad dentro del sistema de producción científico y tecnológico. En este escenario, existe un proceso de socialización diferenciada de hombres y mujeres en el uso de las tecnologías. Esto parte desde los aprendizajes diferenciales, producto de los estereotipos de género, que luego se traducen en cierto tipo de diseño y producción de artefactos, prácticas, usos y significados, propios de lo masculino, válidos para la creación tecnológica y otros, propios de lo femenino, inválidos o de poco valor.

Para la autora, existe una relación constitutiva entre el género y la tecnología, y su producto ha sido conformado a partir de las relaciones sociales que interactúan con él. Si bien la tecnología posee una carga genérica *a priori*, esta no es producto de identidades fijas y estables, sino conformadas en interacciones sociales, las cuales pueden ser modificadas al subvertir no solo el uso de una tecnología, sino los valores androcentristas que las han moldeado. En este sentido, el mismo artefacto tampoco es estable y fijo, sino que es flexible y puede ser interpretado y apropiado de diversas formas.

El punto favorable que tiene esta concepción es que considera a las identidades y a las tecnologías lo suficientemente plásticas y flexibles, conformadas durante sus mismos procesos y trayectorias, lo que «abre nuevas posibilidades para el análisis y para la acción feminista» (p.18), dado que se libera de aquello mismo que la limita: una visión pesimista que invalida los procesos de transformación o un optimismo discursivo que no se plasma en acciones.

Este *tecnofeminsimo* de Wacjman, que supera las divisiones entre ecofeministas y ciberfeministas y feminismos postmodernos, también tiene sus bases en la conjunción de los estudios sociales de la tecnología y la tecnociencia, y otras corrientes que se fueron adscribiendo como el enfoque Social-Constructivista ya señalado y la Teoría del Actor-Red, principalmente. Sin embargo, ninguno de estos enfoques visibilizaba la relación de las tecnologías con el género. Por un lado, el Constructivismo Social de la Tecnología, que estudiaba a los grupos sociales relevantes u observables que influían en el diseño tecnológico, sin especificar que estos eran hombres. Y, por otro, la Teoría del Actor-Red, que si bien se tenía en cuenta un rol más activo de las mujeres como usuarias, quienes se ubicaban en el centro como creadores de la tecnología eran ejecutivos hombres que lideraban grandes proyectos tecnológicos. Así, también ignoraba las relaciones desiguales de género.

Por un lado, en el marco del constructivismo, Wacjman (2006) también elabora un concepto de *flexibilidad interpretativa* que pone de manifiesto el carácter moldeable de las tecnologías en una dirección de evolución tecnológica que no se limita solo a su etapa de innovación, sino que se extiende a su aplicación y utilización, y que puede provocar diferentes apropiaciones, alterando el sentido y significado original con el que fue creado.

Lo anterior es ejemplificado por la autora con el caso de los hornos de microondas basados originalmente en tecnología militar que permitían recalentar alimentos en submarinos norteamericanos. Posteriormente, sus fabricantes lo destinaron al mercado doméstico como línea marrón de electrodoméstico para que fuera utilizado por los hombres que vivían solos, junto con otros artefactos destinados al ocio como televisores, pero esta oferta no obtuvo los resultados esperados. Por tal motivo, sus diseñadores redefinieron el consumidor que ahora sería destinado como un producto de línea blanca para las mujeres amas de casa que cocinaban, ubicado en alacenas con otros electrodomésticos como lavadoras y nevera.

Con este recorrido, la autora muestra cómo un artefacto que fue diseñado originalmente para un mercado, un público, y con usos específicos, tuvo variaciones simbólicas y funcionales (aunque en menor sentido) y fue reapropiado por otras consumidoras. Esto significa que la asignación de género a una tecnología no comienza y culmina con su diseño y fabricación y que tampoco la antecede *a priori* solo por el hecho de las relaciones sociales preexistentes. La carga genérica que puede manifestarse en las diferentes tecnologías proviene de las identidades y relaciones de género que han sido conformadas en el seno de las redes sociotécnicas, a través de las renegociaciones en las que toda tecnología se desarrolla y el sistema de valores imperante.

En esta relación mutua de construcción del género y tecnología, «la implicación en el proceso de cambio técnico ha de formar parte de las renegociaciones de poder entre los géneros» (p. 18). Si bien la tecnología se transforma en un objeto físico en su etapa de producción, dicha tecnología contendrá una carga genérica original, producto de que «los significados simbólicos vinculados a ella están en continuo proceso de negociación y reinención» (p. 75). En otras palabras, la construcción de tecnologías implica un proceso relacional donde los significados adquieren un sentido debido a las interacciones diarias con otros significados y entidades.

Quienes crean y diseñan nuevas tecnologías poseen sus propios intereses, deseos, motivaciones, estrategias, es decir, cuentan con trayectorias negociadas dentro de esta dinámica de co-construcción social y tecnológica, que se imprimen al producto. Sin embargo, ese sentido original puede diferir en el momento de la apropiación tecnológica por parte de los usuarios y

de las usuarias, es decir que el uso, la adopción o la práctica de esa tecnología puede alterar esas significaciones y reinventarlas.

Este proceso de apropiación implica una participación sumamente activa por parte de los individuos, a quienes se les reconoce su capacidad de *agencia*. Como se mencionó anteriormente, otro de los aportes que el *tecnofeminismo* considera para su desarrollo son conceptos de Latour acerca de su teoría *actor-red*.³ En este sentido, Wacjman (2006) apoya la idea de *agencia* de las mujeres, pero le agrega la práctica de transformación social ligada a ella. La autora reconoce que existe una exclusión y la necesidad de que la cultura científica y tecnológica cambie para integrar la visión de las mujeres en su diseño y producción de la tecnología.

Tampoco se puede negar la existencia de una carga genérica en la fase de innovación del producto, pero esta no pertenecería a una división previa en la estructura social, sino que deviene de las relaciones sociales, las que incluyen relaciones de género, y que se constituyen en el entramado sociotécnico. De esta forma, las relaciones de género son nutridas por tecnología y al mismo tiempo, son consecuencias de ella.

Lo importante aquí es reconocer que la existencia de esta carga genérica en las tecnologías deviene de las negociaciones de una dinámica que incluye a las relaciones sociales y tecnológicas y no como una carga «inherentemente patriarcal». En palabras de la autora «los roles de género y las divisiones sexuales forman parte del sistema o de la red sociotécnicos» (p. 57-58). Esto implica que las relaciones de género no existen de manera «previa e independiente de la tecnología» para luego integrarse a ella, existen dentro de una misma red que conecta a las personas y las tecnologías de forma constitutiva. En definitiva, ni lo social ni lo tecnológico son ámbitos separados que se preceden o determinan, sino que la sociedad se co-construye con otros objetos y artefactos, afectados por un mismo tejido y dentro de esta red heterogénea.

Como se mencionó anteriormente, para Wacjman (2006) resulta fundamental convertir en *praxis* el discurso y alcanzar verdaderamente transformaciones sociales. Resulta interesante enlazar su teoría con los estudios que integran movilidad y reconocer que el diseño de políticas públicas ligadas a ello no debe estar ajeno a contemplar el vínculo que existe entre la movilidad

³ Cabe destacar que una de las ideas más controvertidas de la teoría de Latour fue la extensión del concepto de «actante» a entidades no humanas, que más tarde sería readaptada y aceptada para pensar a seres como los animales, las plantas y los minerales. En este sentido, Wacjman considera que ese aporte ha ayudado a comprender el papel que desempeña la tecnología a la hora de producir vida social.

y las desigualdades territoriales del tejido urbano, así como las relaciones no igualitarias de género.

Como sostienen Jirón y Zunino Singh (2017), estas políticas deberían pensarse en términos de las propias experiencias de las mujeres, los modos en que viven, perciben y desarrollan las diferentes prácticas de movilidad, así como las relaciones de género que las (re)producen. Para ello, y de acuerdo con Dmuchowsky y Velázquez (2018), el diseño y planificación de la movilidad debe considerar, por ejemplo, las relaciones entre la elección de un modelo del automóvil privado en las ciudades y la reproducción de dinámicas de exclusión de las mujeres. Esta se extiende más allá del acceso o adquisición económica del bien y puede vincularse con la carga genérica del producto, es decir, el sistema de valores negociado en torno a este artefacto que influye en las formas de aprendizaje de habilidades y competencias, representaciones y usos.

2.1.3. Principales conclusiones del apartado

De lo expuesto hasta aquí, se puede concluir que, en los estudios recientes sobre tecnología y sociedad, los enfoques constructivista y tecnofeminista aportan una nueva concepción para comprender estas categorías de forma relacional dentro de una dinámica constitutiva de lo social y lo tecnológico. El tecnofeminismo interpela al constructivismo dado que en sus primeras décadas no consideraba las relaciones de poder basadas en el género y el estudio de *grupos sociales relevantes* quedaba relegado solo a grupos observables. Esta corriente resalta la *agencia* de las mujeres, influenciada por la teoría latourina, y su capacidad de transformación en el ámbito de la tecnología.

El tecnofeminismo supera también corrientes pesimistas de los años '80 que las ubicaban únicamente como receptoras del cambio tecnológico y aquellas más optimistas que reivindicaban las cualidades femeninas en las posibilidades brindadas por Internet, así como las que borraban la carga genérica de las tecnologías. De esta forma, se libera de aquello que limitaba sus posibilidades de acción y, desde esta perspectiva, se pueden crear tecnologías sociales y políticas públicas que mejoren la movilidad de pasajeras.

Así, el análisis del objeto de la presente investigación no quedó reducido a dar cuenta meramente de los impactos o influencias del cambio tecnológico sobre las identidades o como

estas hacen uso de la tecnología. Se contemplaron las interacciones entre las actoras sociales y las tecnologías digitales, considerándolas como parte de un proceso complejo y significativo, social y tecnológico, en el que las conductoras tienen la capacidad de realizar transformaciones sociales no solo en la tecnologización del sistema de transporte público, sino de visibilizar el sistema de valores que rige la actividad y subvertirlo.

2.2. Capítulo II. Lo socio-técnico: nuevas categorías de análisis

2.2.1. Introducción

En el capítulo anterior se destacaron algunos de los aportes de la corriente del constructivismo social y del tecnofeminismo, que sienta sus bases sobre la corriente anterior, así como aspectos de la teoría latourina y de otros feminismos, para comprender los problemas contemporáneos de la tecnología y la sociedad. En este capítulo se abordan algunas categorías conceptuales propuestas por Thomas que permiten superar los determinismos y categorías estáticas y que ponen el acento en la conformación social de las tecnologías y constitución tecnológica de la sociedad.

Su teoría se apoya en conceptos como *dinámica socio-técnica*, *trayectoria socio-técnica* y *resignificación de tecnologías*, que permiten hacer comprensible la forma en que un objeto de estudio se integra en una red, ensamble o mapa de interacciones. Estos objetos de estudio o entidades pueden abarcar cualquier aspecto del entramado y poseen configuraciones materiales y simbólicas que pueden ser deconstruidas a partir del análisis de sus intercambios en términos de disputas, negociaciones, acuerdos y convergencias.

Cabe destacar que los diferentes abordajes que incorpora Thomas para desarrollar sus propios conceptos consideran como contribuciones valiosas los conceptos de sistemas tecnológicos de Thomas Hughes, las redes tecno-económicas que derivan del actor-red de Michel Callon y Bruno Latour y el constructivismo social de Wiebe Bijker.

A continuación, se desarrollan las principales definiciones de cada categoría, la relación existente entre ellas y la forma en que cada una se integra y articula en una red múltiple y heterogénea y, fundamentalmente, el valor que presentan para los científicos sociales en la desagregación -sincrónica y diacrónica- de procesos con esta complejidad.

2.2.2. Definiciones sociotécnicas: dinámica, trayectoria y resignificación

Las tecnologías son construcciones sociales, así como las sociedades son construcciones tecnológicas. Para describir estas afirmaciones, Thomas (2006; 2008) propone utilizar conceptualizaciones dinámicas como *relaciones*, *procesos* y *trayectorias* frente a otras más rígidas como *sujetos*, *artefactos* o *factores*. Además, el autor sugiere utilizar una nueva

representación que supere la tensión entre el determinismo tecnológico y el determinismo social. Esta categoría deviene de la corriente constructivista más radical, mencionada en el primer capítulo, y la denomina como lo *socio-técnico*.

De esta forma, el autor busca eliminar la disputa analítica que presentan las entidades de tecnología y sociedad. Adscribe al concepto de *tejido* para dar cuenta de que los hechos científicos, económicos, tecnológicos y sociales no son piezas independientes en las que unos pueden ser determinados por los otros, sino que se constituyen mutuamente dentro del mismo entramado. De aquí que el concepto de lo *socio-técnico* implica que lo social es tecnológicamente construido, al mismo tiempo que lo técnico es socialmente construido.

Siguiendo esta línea y de acuerdo con Thomas (2008; 2012), existe un proceso de co-construcción entre actores y artefactos en el que la sociedad es tecnológicamente construida, al mismo tiempo que la tecnología está socialmente conformada. Las configuraciones materiales y simbólicas de un artefacto devienen de una serie de disputas, negociaciones y acuerdos que van conformando un ensamble heterogéneo y cualquier alteración en alguno de estos múltiples elementos constitutivos puede provocar cambios en el funcionamiento y en el sentido de una tecnología y también en las relaciones sociales vinculadas.

Estas relaciones son co-construidas en un tiempo y espacio determinado de una sociedad esbozando una *configuración socio-técnica*, es decir, una articulación histórico-social que da marco a una forma explícita de cambio socio-técnico dentro de un mapa de interacciones y tensiones. Dentro de esta articulación, se pueden considerar diferentes unidades de análisis como patrones de adopción tecnológica, grupos sociales relevantes, relaciones problema-solución, constitución ideológica de actores y procesos de construcción de funcionamiento y utilidad, así como el no funcionamiento de las tecnologías. En palabras de Thomas (2012), la *configuración socio-técnica* «permite deconstruir el carácter identitario del artefacto en los diferentes sentidos asignados por diversos grupos sociales relevantes» (p. 51).

Thomas (2006) resalta tres abordajes para desagregar lo *socio-técnico*. Por un lado, los sistemas tecnológicos, actor-red y constructivismo social. El primer abordaje son los sistemas tecnológicos, que pueden comprenderse como sistema de resolución de problemas que satisfacen demandas a partir de medios y recursos apropiados. Dentro de esta relación problema-solución, los sistemas tecnológicos son construidos socialmente y constituidos por artefactos físicos y no físicos que funcionan como componentes interdependientes.

Esta interdependencia no solo se produce dentro de un sistema, sino entre sistemas, dado que las actividades tecnológicas se producen dentro de dinámicas sistémicas, es decir, no son elementos autónomos, sino que forman parte del mismo entramado en interacción con otros aspectos políticos, económicos, sociales, entre otros. Algunos sistemas tendrán más impulso de acuerdo con las características que se adopten para diferentes épocas y lugares. La adaptación de la tecnología a diferentes entornos continúa evidenciando la conformación social de la tecnología, objeto de estudio del enfoque constructivista radical en las ciencias sociales.

El segundo abordaje para analizar lo *socio-técnico* son las redes tecno-económicas que derivan del actor-red. Estas redes están compuestas por actores e intermediarios, donde los primeros son transformadores y tienen la capacidad de movilizar y poner en circulación a los segundos en las diversas interacciones de la red. Entre los intermediarios, se encuentran, por ejemplo, textos, artefactos tecnológicos, habilidades humanas y dinero en todas sus formas.

En ese movimiento, los actores imprimen a los intermediarios definiciones y sentidos propios, intereses, estrategias o simplemente ideas, aunque no lo hacen con total libertad dado que se desarrolla dentro de una dinámica de movilizaciones con otros actores-red que pueden afectarlos. Cabe destacar que este abordaje deviene de la teoría del actor-red de Latour en la que los actores y los actantes, es decir, las figuras humanas como las no-humanas -en un sentido tan amplio como cuestionado-, se convierten en agentes capaces de instaurar cursos de acción.

Cabe destacar que, desde el punto de vista de esta investigación, considerar a lo humano y no humano dentro de un mismo entramado tiene algunas excepciones. Por un lado, se rechaza la existencia de simetría sobre las acciones en términos de responsabilidades morales o jurídicas, tal como plantea la teoría latouriana. Por otro lado, el análisis de las relaciones no se reduce a un plano meramente descriptivo, sino que simplemente se aboga por un enfoque de agentes más activos y el desafío de contribuir a explicar las dinámicas de lo social y las relaciones de poder en sí mismas.

Pensar en términos de tejido, entramado y redes favorece una comprensión imbricada de las relaciones entre los actores sociales y las tecnologías, reconociendo la capacidad de *agencia* de las entidades. Este es uno de los principales aportes que el constructivismo y también el tecnofeminismo toman de teoría latouriana, aunque distanciándose de la simetría planteada por el mismo Latour.

Finalmente, Thomas (2008; 2012) considera el abordaje del constructivismo social de la tecnología que se asienta en describir y explicar las relaciones *socio-técnicas* en términos de

la metáfora del *tejido sin costuras*. Como se ha mencionado en el capítulo anterior, resultan importantes las selección de las categorías de *grupos sociales relevantes*, *flexibilidad interpretativa*, *marco tecnológico* y *ensamble socio-técnico*. Y si bien el autor reconoce la importancia de estos aportes para dar cuenta de los cambios en las interacciones y en las dinámicas de cambio tecnológico, también los critica por resultar estáticos, dado que surgen dificultades metodológicas para dar cuenta de los cambios de sentido a lo largo del tiempo.

Los abordajes anteriormente planteados permiten comprender la definición de lo *socio-técnico* así como otros términos importantes para Thomas, que abordan los procesos de interacción y apropiación tecnológica. Entre ellos, se distinguen las categorías de *dinámica socio-técnica*, *trayectoria socio-técnica*, *resignificación de tecnologías* y *estilo tecnológico*.

Para empezar, una *dinámica socio-técnica* es «un conjunto de patrones de interacción de tecnologías, instituciones, políticas, racionalidades y formas de constitución ideológica de los actores» (Thomas, 2006, s/p). Además, para el autor, esta dinámica interactiva incluye un conjunto de relaciones tecno-económicas y socio-políticas vinculadas al cambio tecnológico de forma que constituyen un *ensamble sociotécnico*, un gran sistema tecnológico o una red tecno-económica. Es un concepto sistémico y sincrónico que permite, por un lado, describir una forma determinada de cambio socio-técnico dentro de un mapa de interacciones heterogéneas, las cuales pueden modificarse en el tiempo y, por otro, vincular estas interacciones en relaciones causales de naturaleza explicativa.

Otra categoría de análisis es la *trayectoria socio-técnica*, que es un proceso de «co-evolución de productos, procesos productivos y organizacionales, e instituciones, relaciones usuario-productor, procesos de *learning*, relaciones problema-solución, procesos de construcción de funcionamiento de una tecnología, racionalidades, políticas y estrategias de un actor» (Thomas, 2006, s/p). En este proceso, que es diacrónico y que permite reconstruir el recorrido co-evolutivo a lo largo del tiempo y del espacio, se puede estudiar unidades simples como «un artefacto singular –tecnológico, jurídico-, un sistema organizacional, una red, una empresa» o unidades más complejas como «sistemas tecnológicos, ciudades, gobiernos, sectores tecno-productivos, países». Con el estudio de las trayectorias y cualesquiera de estos elementos socio-técnicos se pueden estudiar las apropiaciones y creaciones tecnológicas, a partir de un orden relacional causal entre elementos heterogéneos dispersos en secuencias temporales.

Cabe destacar que, para Thomas (2012, 2006), las dinámicas y trayectorias son unidades de análisis complementarias, pero no equivalentes. En este sentido, las dinámicas socio-técnicas son más amplias y son el espacio donde se desenvuelven las trayectorias, donde estas resultan comprensibles. Tanto trayectorias y dinámicas pueden estar, en algunos casos, direccionados parcialmente por la intención de una pluralidad de actores, tales como gobiernos, empresas, instituciones, tecnólogos o científicos, entre otros.

Finalmente, se puede mencionar la *resignificación de tecnología* que son «operaciones que implican la reutilización creativa de cierta tecnología previamente disponible» (Thomas, 2012, p. 51). De acuerdo con el autor, estas operaciones no son cambios mecánicos, sino una reasignación de sentido de esa tecnología y de su medio de aplicación. Resignificar las tecnologías significa «refuncionalizar conocimientos, artefactos y sistemas» (p. 51) y en muchos casos esta operación requiere de un conocimiento similar al de la tecnología original.

Estas operaciones de *resignificación tecnológica* se producen en el tejido de la dinámica socio-técnica, es decir, entre la constitución de «las acciones sociales de desarrollo tecnológico y las trayectorias tecnológicas de concretos grupos sociales» (p. 51.). Esta misma constitución es la que le imprime un *estilo tecnológico*, es decir una forma relativamente estabilizada, histórica pero también en movimiento, de producir tecnología y asignar *funcionamiento* y *utilidad*. El estilo implica una adaptación al entorno que culmina con la creación de un estilo, solo realizable en la interacción de diferentes condiciones de las entidades: las condiciones tecnológicas (conocimientos, capacidades, artefactos, sistemas), condiciones sociales, condiciones económicas y políticas y también ideológicas de los actores.

2.2.3. Principales conclusiones del apartado

De lo expuesto hasta aquí se puede concluir que, desde el punto de vista constructivista plasmado en el capítulo anterior y retomado en este, los conceptos desarrollados por Thomas tales como *dinámica socio-técnica*, *trayectoria socio-técnica* y *reconfiguración de la tecnología* dan cuenta de una conformación social de la tecnología y la conformación tecnológica de la sociedad, lo que permite a los científicos sociales superar los análisis del determinismo tecnológico y también del determinismo social. De esta manera, sociedad y tecnología se co-construyen y co-evolucionan dentro de un tejido heterogéneo de relaciones entre las entidades. Las relaciones entre estas entidades, cómo se crean dentro de una *dinámica*

socio-técnica en la cual no solo se insertan, sino que también producen efectos, se convierten en unidades de análisis. Todo se produce en un mapa de interacciones donde se ubican y reubican a partir de una serie de disputas, negociaciones, acuerdos y convergencias y abren múltiples posibilidades de investigación.

Para desagregar esta complejidad, las categorías de Thomas ofrecen un amplio repertorio de referencias, dadas las posibilidades de analizar desde actores y artefactos hasta grandes sistemas socio-tecnológicos. Así, el análisis del objeto de la presente investigación fue estudiado en términos de organización e interacciones entre las actoras y la tecnología digital propuesta dentro de una *dinámica* sociotécnica, múltiple y heterogénea, que abarcó también el papel que cumplieron las actoras en las *trayectorias* y *resignificaciones* de esa tecnología.

2.3. Capítulo III. Tecnologías digitales: Apropiación y creación tecnológica

2.3.1. Introducción

En los capítulos anteriores se abordaron los conceptos de las principales corrientes que permiten estudiar las relaciones constitutivas entre tecnología y sociedad, a partir de la conformación de lo socio-técnico que anula la primacía de lo social o de lo tecnológico y de la puesta en movimiento de algunas definiciones constructivistas que resultaban estáticas. Al mismo tiempo que se dio cuenta de la relación constitutiva entre tecnología y género, superando dicotomías feministas pesimistas y optimistas.

En este capítulo, se aborda la relación entre sociedad y tecnologías digitales desde el enfoque de *apropiación y creación tecnológica* que también intenta superar los determinismos y dar cuenta de la complejidad de una dinámica socio-técnica. Se describen las categorías ideales que Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego (2017) desarrollan tras realizar diversas investigaciones y concluir que las relaciones entre humanos y tecnologías son procesos siempre complejos, dinámicos, significativos e integrales. Para los autores, la tecnología es «siempre un componente humano, es el resultado siempre de una creación y un proceso inserto en (y efecto de) las relaciones y dinámicas de poder, culturales, sociales, económicas y políticas de nuestras sociedades» (p. 5).

Las formas en que los actores hacen uso de las tecnologías, las ponen en práctica y las resignifican material y simbólicamente no son producidas por su impacto como hecho ajeno a las personas mismas. De igual manera, las posibles interpretaciones no están únicamente mediadas por variables sociales que anteceden a la tecnología y actúan de manera independiente. Tanto los actores sociales como las tecnologías digitales se relacionan activamente en un entramado que amplía las posibilidades de observación y análisis como objeto dentro de las Ciencias Sociales.

Para hacer comprensible dicha complejidad, los autores describen cuatro categorías, tres de *apropiación tecnológica* y una de *creación tecnológica* y sostienen que estas categorías no son rígidas e inamovibles, sino que están en constante movimiento y transformación.

2.3.2. Tipos de Apropiación y creación tecnológica

El concepto de apropiación tecnológica se aleja de los enfoques que instrumentalizan la relación entre sociedad y tecnología e intenta explicar dicha relación a partir de «un proceso significativo donde los actores otorgan sentidos a esos usos y donde el contexto de estos actores influye en estos sentidos» (Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego, 2017, p. 4). Este punto de vista implica que los individuos pueden dotar a las tecnologías de usos diferentes a los que sus creadores diseñaron e incluso crear nuevas tecnologías radicalmente diferentes a partir de las ya existentes.

Pensar en términos de apropiación tecnológica permite dar cuenta de la complejidad y heterogeneidad del proceso, con múltiples articulaciones entre lo social y lo tecnológico. De igual forma que lo *socio-técnico* como planteaba Thomas, conlleva una dinámica en la que se extinguen los determinismos y donde las relaciones sociales son tecnológicas y viceversa.

De esta apropiación y creación tecnológica, Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego (2017) desarrollan una tipología ideal con base en múltiples investigaciones realizadas. En primer lugar, se encuentra la *Apropiación tecnológica Adoptada o Reproductiva*, que refiere a «un aprendizaje, representaciones y valores en el uso de una tecnología según los fines para los que ésta fue pensada y desarrollada» (p. 5). En este tipo de apropiación, los individuos incorporan y utilizan la tecnología, haciendo propia la tecnología en función de los lineamientos con la que fue pensada en su fase de diseño.

Dichos lineamientos se vinculan principalmente con transmitir uniformemente saberes para «hacer un uso correcto y experto» de la tecnología, la cual se presenta como un fenómeno externo e independiente de un sistema de relaciones sociotécnicas. Los autores señalan que se trata de herramientas pensadas para la inserción en el mundo digital, en algunos casos en el contexto de políticas públicas tales como el Programa Conectar-Igualdad (PCI) y el Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) y el aprendizaje sobre las aplicaciones del “Paquete Office” de Microsoft para mejorar habilidades y competencias.

En segundo lugar, los autores mencionan la *Apropiación tecnológica Adaptada o Creativa*. Este tipo se relaciona con formas alternativas o nuevas de uso y aplicación de las tecnologías ya existentes y diseñadas por otros. En este tipo de apropiación se producen «aprendizajes, representaciones, valores y usos no esperados de una tecnología ya sea que se haya aprendido de forma ‘experta’ o no» (p. 6). Esto quiere decir que la incorporación de la tecnología por parte de los individuos o de los grupos no responde necesariamente a los mismos

fines pensados en su diseño y desarrollo. Si bien esta apropiación implica ciertas acciones inesperadas y disruptivas, no conlleva la creación de otro tipo de creación tecnológica.

Dentro de esta apropiación adaptada o creativa, los autores comparten algunos ejemplos. Por un lado, el hecho de que, como actividad escolar, los niños puedan crear perfiles en redes sociales como Facebook referidos a personajes históricos con el fin de interactuar en grupo de acuerdo con los posibles intereses de esos personajes y no los personales. Aquí se observa que la red social es utilizada dentro de las normativas creadas, pero que su finalidad no es entretenimiento u ocio, sino que se utiliza con objetivos didácticos y educativos.

Por otro lado, también los autores exponen el uso de las redes sociales por parte de colectivos y movimientos sociales que las apropian como «eje central en su repertorio de acción y en las estrategias organizativas e identitarias de los propios grupos» (p. 7). Más allá de su carácter infocomunicacional, las redes sociales han sido constitutivas de movimientos tales como #NiUnaMenos y #Fuera Monsanto y han formado parte de sus cursos de acción durante sus campañas y movilizaciones.

En tercer lugar, Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego (2017) describen la *Apropiación tecnológica Cooptativa*. Este tipo de apropiación abarca las prácticas que empresas, organizaciones, gobiernos -creadores de las principales tecnologías- utilizan para apropiarse de las creaciones y usos originales de terceros. De aquí se desprenden tres modalidades de cooptación. Por un lado, la *cooptación directa*, es decir, la apropiación e incorporación de tecnologías a desarrollos mercantiles particulares sin explicaciones se produce cuando «la invención o uso original fue realizada sin una reglamentación o licencia que respalde la propiedad de su autoría» (p. 8). Puede mencionarse la creación de un software de código abierto sin una licencia de autoría.

Por otro lado, se encuentra la *cooptación por compra* que tiene lugar cuando el desarrollo tecnológico ya está licenciado o patentado y es necesario realizar la compra del producto -y en ocasiones de sus empleados- para incluirlo en la lógica mercantil particular del interesado. Un caso fue la compra de la plataforma mensajería instantánea *WhatsApp* por parte de Facebook en 2016, quien compró sus productos y contrató a sus trabajadores. En tercer lugar, los autores describen la *cooptación por imitación* que implica una imitación de desarrollo tecnológico que no ha podido ser cooptado de forma directa o por compra debido a alguna imposibilidad en su licenciamiento o negativa de venta. Los autores ejemplifican que frente a

la negativa de venta de la red social Snapchat, Instagram terminó incorporando características similares a aquella.

Finalmente, los autores explican una cuarta forma que difiere de todas las anteriores y que implica un proceso de crear las propias tecnologías y, por ello, la denominan *Creación Tecnológica*. Si bien esta creación puede implicar diferentes tipos de apropiaciones previas y hasta incluso sostener que una creación es similar a una ya existente, se diferencia por los contextos, estrategia, trayectorias y motivaciones que le imprimen sus diseñadores. Esto implica que «todo artefacto técnico dispone de una serie de intereses, prácticas y saberes políticos, económicos, sociales y culturales que le han dotado de una forma y capacidades y no de otras» (p. 10). También vale destacar que no necesariamente las apropiaciones tecnológicas devienen en un nuevo desarrollo.

Dentro de la *Creación Tecnológica*, Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego (2017) explican cuatro tipos, de acuerdo con los motivos y contextos que las impulsan, así como en los objetivos que poseen. En primer lugar, se encuentra la *Creación Tecnológica con fines económicos* que persigue insertar tecnologías e innovaciones en diferentes mercados con el fin de obtener un beneficio económico en el tiempo. Pueden provenir de un individuo o emprendedor con apoyo de recursos o inversiones y también del interior de empresas fruto del vínculo laboral y contratado en relación de dependencia de individuos o grupos.

En segundo lugar, presentan la *Creación Tecnológica 'social' con fines de autofinanciamiento*. Estas creaciones están motivadas por la mejora en la calidad de vida de las personas que interactúen con ellas. Si bien también intentan obtener un rédito económico, este se basa en alcanzar un financiamiento autogestivo del grupo desarrollador en la medida en que puedan ayudar a los usuarios como las aplicaciones o diseños para personas con discapacidad o cooperativas de software.

En tercer lugar, los autores describen la *Creación Tecnológica 'activista' o con fines de acción colectiva e intervención social*. En diversos estudios realizados advierten cómo diversos movimientos sociales y colectivos «combinan la apropiación adaptada con la creación al desarrollar sus propias plataformas y aplicaciones para la organización y difusión de sus actividades» (p. 12). También plantean que la diferencia con una posible apropiación tecnológica adaptada radica en que el objetivo con que estos grupos diseñan y eligen las diferentes herramientas es crear un «espacio personalizado» para llevar adelante sus prácticas sin la dependencia de lo que ya está prefijado o diseñado en esas plataformas. Finalmente, se

detalla la *Creación Tecnológica ‘estatal’ o con fines de soberanía nacional digital* que abarca la creación de software por parte de las instituciones del Estado para el despliegue de estrategias de desarrollo nacional, así como para mantener el control sobre el flujo de datos e información sobre el territorio.

Con estas tipologías acerca de la creación tecnológica, los autores dan cuenta de la complejidad del proceso, alejándose de sujetos o categorías aisladas de análisis y de la tecnología como un hecho externo a la sociedad e incluso al propio crecimiento económico. Al mismo tiempo, evidencian que no existe una línea evolutiva entre los procesos de *apropiación* y *creación tecnológica*, lo que no implica que los diferentes tipos pueden transformarse, convivir, superponerse e hibridarse. Si bien son categorías ideales que intentan hacer comprensible las complejas articulaciones entre actores sociales y tecnologías digitales, aportan un marco de referencia que supera los análisis deterministas y permite vislumbrar las relaciones sociotécnicas.

2.3.3. Principales conclusiones del apartado

De lo expuesto hasta aquí se puede concluir que, una vez más, la relación entre sociedad y tecnología resulta constitutiva para ambas partes y que las diferentes formas de *apropiación* y de *creación tecnológica* desarrolladas anteriormente explican cómo la tecnología está inserta en las relaciones sociales y cómo son efecto de ellas también. Los autores detallan tres tipos ideales de apropiaciones: la Apropiación tecnológica Adoptada o Reproductiva, la Apropiación tecnológica Adaptada o Creativa y la Apropiación tecnológica Cooptativa.

Asimismo cuatro tipos dentro de la Creación Tecnológica, es decir, de la innovación que sus diseñadores le han transferido al artefacto. Estas son: la Creación Tecnológica con fines económicos, la Creación Tecnológica ‘social’ con fines de autofinanciamiento, la Creación Tecnológica ‘activista’ o con fines de acción colectiva e intervención social y la Creación Tecnológica ‘estatal’ o con fines de soberanía nacional digital.

Así, para el análisis del objeto de la presente investigación se identificaron las interacciones entre las actoras y la tecnología digital en el marco de las prácticas tecnológicas digitales de apropiación y de creación dentro de la dinámica socio-técnica para determinar dentro de qué modelos ideales podrían encuadrarse.

3. Análisis y discusión de los datos relevados

3.1. Análisis socio-demográfico de la muestra

La pregunta que dio origen a esta tesis fue ¿de qué forma las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, interactúan y se organizan en torno a esta tecnología digital dentro de un oficio altamente masculinizado? Para responderla se realizó una investigación de campo que permitió entrar en contacto con la realidad de las conductoras y, así, obtener los datos de primera mano. Se aplicaron las técnicas de recolección de datos de entrevista en profundidad a cinco conductoras y observación directa no participante dentro de un grupo de *WhatsApp* de soporte entre conductoras. Al mismo tiempo se realizó un rastreo, revisión y análisis de fuentes documentales como ordenanzas, redes sociales y noticias compartidas en la web. El corpus de esta investigación consistió en cinco transcripciones de entrevistas realizadas a conductoras, el registro y las notas de observación no participante y el relevamiento de noticias web, redes sociales y otros documentos.

En cuanto a los perfiles de las cinco conductoras entrevistadas, tres de ellas son pertenecientes a la ciudad de Rosario y otras dos de la ciudad de Córdoba. La mayoría de ellas utiliza la *app* desde que se activó en su ciudad. La primera entrevistada fue la creadora de «S» que, además, trabaja como conductora. Se la denominó *Conductora M.E*, tiene 50 años, trabaja como taxista en Rosario desde hace 14 años y con la *app* desde su creación en 2016 y conduce desde el 2008 cuando le enseñó su hermano ante la necesidad de volver a trabajar.

La segunda entrevistada fue *Conductora B*, tiene 55 años, conduce desde los 18 años cuando su madre le enseñó, trabaja como choferesa de taxi en Rosario desde hace diez años y con la *app* prácticamente desde su creación dado que fue de las primeras en sumarse como conductora. Actualmente trabaja para la titular del vehículo, pero ya le fue designada su chapa patente y, en breve, será titular de un vehículo que está abonando dentro de un plan de financiamiento de la concesionaria.

La tercera entrevistada fue *Conductora V*, tiene 44 años, aprendió a manejar a los 14 años observando a su padre, quien también fue taxista. Trabaja en la ciudad de Córdoba, es titular del vehículo y usa «S» desde su origen, a partir de que dos compañeras trajeron la novedad desde Rosario.

La cuarta entrevistada fue *Conductora P*, trabaja en Rosario, tiene 59 años, aprendió a los 20 años por medio de su exesposo y es taxista desde 2007. En la última entrega de licencias realizada en Rosario en 2022 se convirtió en titular de taxi.

La quinta entrevistada fue *Conductora A*, tiene 47 años, trabaja en la ciudad de Córdoba. Hace 18 años que conduce taxi y aprendió a manejar cuando su papá le enseñó de joven; actualmente es titular desde 2018 (compró su licencia en cuotas a su titular, quien antes se la alquilaba mediante un contrato de *leasing*) y en ese mismo año también comenzó a utilizar la *app*, luego de su relanzamiento en la ciudad.

En relación con la observación no participante realizada en el grupo de *whatsapp* de soporte de «S» entre conductoras, esta transcurrió por 15 días. Al momento de iniciar la observación, el grupo estaba conformado por 130 participantes y se sumaron seis nuevas en el período. El grupo fue creado el 04 de diciembre de 2022 en reemplazo de otros grupos que existían previamente.

Por su parte, al rastrear y revisar las redes sociales se encontraron los siguientes perfiles: presencia en *Twitter*, creado desde enero de 2017 con 1.952 seguidores y 1.481 posts actualmente; perfil en *Facebook* creado desde octubre de 2016 con 4,8 mil me gusta y 5 mil seguidores y con publicaciones activas hasta la fecha; y perfil en *LinkedIn* con 200 seguidores con publicaciones esporádicas desde hace un año y publicaciones más recurrentes desde junio de 2023.

En cuanto a las webs consultadas, entre las oficiales se consultaron la página del Concejo Municipal de Rosario y la de la Municipalidad de la ciudad de Córdoba. Algunas páginas de noticias que se relevaron fueron, a nivel local, *Rosario3* y *La Capital* (para la ciudad de Rosario) y la *Voz del Interior* y *Cba24n* (para la ciudad de Córdoba), y a nivel nacional, *Página12*, *Infobae*, *Perfil*, *Télam*, entre otras. También se accedió al informe (2017) acerca de violencia contra la mujer en el espacio público del Observatorio Nacional de Mujeres de la Matria Latinoamericana (Mumalá).

3.2. Análisis de la *trayectoria socio-técnica* de la tecnología digital «S» y las interacciones dentro de la *dinámica socio-técnica*

En cuanto al objetivo de caracterizar *la trayectoria socio-técnica* de la tecnología digital «S» y las interacciones con su entorno, cabe recordar que analizar en términos de trayectorias implica dar cuenta de un proceso de co-evolución en el tiempo del objeto de estudio seleccionado (Thomas, 2006). Se analiza el surgimiento de «S» y las interacciones de esta tecnología digital haciendo un recorte de la *dinámica socio-técnica*, espacio donde se desenvuelven las trayectorias y se vislumbran patrones de interacción entre los múltiples actores en simultáneo. A partir de esta co-evolución, las relaciones *socio-técnicas* se conforman en el propio proceso del hacer, esto quiere decir, que la tecnología analizada fue moldeándose a partir las relaciones sociales y que estas fueron permeadas por la propia tecnología.

Así, se describe, por un lado, el origen y la adaptación de «S» dentro de una red social y tecnológica, y, por otro, las interacciones de «S» con ese mismo entorno que constituyeron ciertas modificaciones en las costumbres del oficio arraigadas por algunas mafias taxistas, como la monopolización de ciertas paradas por taxistas; en la entrega de chapa patentes con paridad de género tanto en Rosario como en la ciudad de Córdoba; en el impacto en la normativa, a través de la actualización municipal que regula la actividad en Rosario y que incorpora a las aplicaciones; y en un aumento de las representaciones de mujeres.

3.2.1. Origen de la trayectoria de «S»

Al partir desde el *artefacto*, ubicado dentro de un orden relacional y causal, hacia la conformación de su trayectoria y las interacciones con su entorno, la creación de «S» no se produjo como un evento aislado. Por un lado, se originó dentro de una red socio-técnica en la que se encuentran arraigados ciertos valores del ámbito masculino. Si bien las mujeres continúan siendo excluidas de los procesos de aprendizaje y de producción tecnológica, su participación ha aumentado con el uso y resignificaciones a partir de su relación con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

Por otro lado, «S» se crea dentro de un sistema tecnológico en el que las plataformas y aplicaciones, con diferentes modelos y orientaciones, crecieron exponencialmente y atendieron a nuevas solicitudes a través del encuentro virtual entre oferta y demanda. «S» se *ensambla*

colaborativamente dentro de una economía altamente capitalista, en el que las plataformas con fines de lucro se conformaron como modelos de negocios predominantes a partir de tendencias como la creación extendida del *software*, la reorientación de la economía hacia los servicios y el consumo y la financiarización del capital.

Si bien «S» no es la única aplicación con fines colaborativos, se aleja de aquellas que han sido creadas con motivaciones recreativas y ociosas y se acerca, por ejemplo, a *Carpoolear* que coincidentemente con «S» aborda cuestiones de movilidad. Esta aplicación también fue desarrollada en Rosario y su objetivo ha sido incentivar el uso racional y eficiente del automóvil como modo de transporte a través de los viajes compartidos. Y aunque «S» no ha sido la única aplicación que ha repensado las formas de transporte, especialmente, mediadas por la tecnología o, específicamente, las formas tecnológicas dentro del servicio público de transporte (también cuentan las aplicaciones municipales), puede sostenerse que es la única en el país que atiende íntegramente la cuestión de movilidad y género.

Aunque algunas aplicaciones de transporte público o privado hayan incorporado opciones para elegir conductoras, son poco difundidas. En el caso del servicio público, esa opción no implica la efectivización de viajes por la falta de conductoras y la ausencia de paridad de género al momento, por ejemplo, de entregar nuevas patentes de taxi, producto de la escasa representación de las mujeres dentro del sector. Aun así, es importante destacar los avances en esta materia que se detallarán más adelante y la importancia de que las mujeres puedan ser titulares de una licencia. Y en el caso privado tampoco, dado que lo que prima es la lógica ganancial para las empresas dueñas de la aplicación.

Puede observarse que «S» reúne unas características particulares que la diferencian de otras aplicaciones. Como se mencionó, si bien ofrece el clásico intercambio que facilita la conexión entre individuos que necesitan un servicio con aquellos que los ofrecen, no posee fines de lucro. En líneas generales, cuando el modelo de las *apps* no está basado en beneficios económicos, el alcance de sus operaciones queda restringido a una menor escala geográfica. En el caso de «S» no solo existen barreras para su ingreso en otras ciudades por parte de empresas y corporaciones, sino que también se añade la cuestión de género al cubrir una problemática muchas veces omitida por las autoridades y subestimada por aquellos mismos que forman parte del problema.

Sin embargo, «S» presenta un crecimiento orgánico, sin publicidad y aunque la demanda de viajes continúa superando la oferta en varias ciudades, sigue creciendo el registro de

conductoras y pasajeras y, también los ofrecimientos para expandirse a otras ciudades de Latinoamérica. A diferencia de las plataformas con fines de lucro en los que la maximización de su ganancia proviene del incremento de transacciones y cobro de una comisión, en el caso de «S» su objetivo nunca fue monetización alguna ni siquiera para su autofinanciamiento. Al mismo tiempo, y a diferencia de otras *apps* sin fines de lucro, donde el oferente puede recibir una retribución a cambio de su servicio y su valor es definido por aquel, en este caso, la contraprestación que reciben las conductoras está regulada por las tarifas del servicio público que rigen el sistema de taxis y remises de cada ciudad.

Aquí se observa que las características particulares de «S» hacen de esta plataforma un caso de estudio diferente. Si bien la intermediación que ofrece dentro de la actividad del transporte es, estrictamente, un *servicio* y esto la acerca al tipo de plataformas basadas en la *demanda*, en líneas generales las que ofrecen estos intercambios persiguen fines de lucro y cobran comisiones por las transacciones. «S» mantiene un espíritu *colaborativo* y de sentimiento comunitario, sin fines de lucro y con conciencia ambiental. En este sentido, «S» es una herramienta *gratuita* que facilita el encuentro de la demanda y ofertas de viajes a través del servicio público de taxis y remis.

Estas características han devenido a partir de la conformación social de la tecnología y se evidencia una adaptación de la tecnología al entorno, dado que, por un lado, satisface una demanda de viajes seguros para conductoras y pasajeras, fundamentado no solo en vivencias cercanas a la creadora de «S», sino por estudios empíricos que demuestran las situaciones de violencia y acoso que padecen las mujeres en el espacio público⁴. En tanto que aquella demanda que impulsó su creación, difícilmente, pudiera haber sido resuelta por fuera de la tecnología principalmente porque requería de ciertos elementos como la geolocalización en tiempo real que ya era un producto tecnológico.

En cuanto a su surgimiento, en 2016, su creadora vivió un episodio con una pasajera que fue su disparador. Esta pasajera rompió en llanto luego de subirse al taxi de M.E porque había estado sufriendo una situación de acoso recurrente con un chofer de taxi que usaba otra aplicación y que cada vez que ella pedía un viaje, él lo tomaba. Antes de bajarse la pasajera le pide el *WhatsApp* a M.E, tal como les había sucedido alguna vez a otras conductoras, y entonces

⁴ El 94% de las personas que respondieron mencionó haber sufrido alguna forma de acoso sexual en la vía pública. Informe de Mujeres de la Matria Latinoamericana (Mumalá) con datos obtenidos en octubre y noviembre de 2022 a través de una encuesta a 1.794 mujeres y disidencias llevada a cabo en todo el país.

ante este «hartazgo» de escuchar este tipo de historias, investigó sobre las aplicaciones en tiempo real y contactó a un ingeniero para crear «S».

Después de llevar a una chica, me acuerdo, que iba a trabajar a la Aduana, que se subió, me vio mujer y ahí rompió en llanto, estaba con una situación que la había desbordado, era básicamente una situación con una aplicación que había acá, ya no está más, se llamaba “ET” en donde un mismo conductor coincidía todos los días en el mismo viaje, es decir, nosotros como conductores siempre estamos buscando el trabajo, no? Y sabiendo que un viaje sale todos los días en el mismo horario, para que la app te geolocalice, te ubicas siempre dentro del mismo radio, por eso siempre lo hacía éste... Y bueno, cada viaje tenía algún condimento, “qué rico perfume que tenés”, bla bla. Pero más allá de eso, lo que le había sucedido a esta chica era que aparentemente el portero percibiendo y haciendo una interpretación equivocada de la situación, le había trasladado al marido de esta mujer algún que otro comentario que le generó toda una cuestión, imagínate (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Antes de crear la aplicación, lo había conversado con otras colegas y rechazaban esta idea o querían sostenerse dentro del sistema tradicional de radios que, posteriormente, iría en desuso. Una vez activa la app, la participación de conductoras era escasa, no se registraban y tan solo eran dos conductoras, M.E y otra compañera. Ellas dos fueron quienes hacían funcionar la app, hasta que un día se dieron cuenta de que apareció una tercera conductora porque un viaje no había sido tomado por ninguna de ellas.

Un día suena un viaje que no tomó ni ella ni yo, y ahí nos dimos cuenta que había una tercera taxista, porque “¿No lo tomaste vos?, “No, yo no, a mí no me lo dio” y “¿Y a quién se lo dio?”, entonces la llamamos a la administradora que es mi hermana, y le digo “¿Además de M y yo hay alguna más?” dice “Sí, se registró esta chica que ta ta”, entonces le digo “Che se registró la XXX”, que es el número del taxi, “Cuando la veas, empecemos a generar un vínculo”. Re antipática, no nos saludaba, nada (ríe). Nosotros le hacíamos así (señas de saludo) y como que yo decía “Yo soy ME, la dueña de la aplicación”, “Ah” me decía, porque tampoco te creen que vos siendo taxista sos la dueña. Nos cruzábamos de casualidad, porque en la noche los taxis son poquitos, ve que sos mujer y haces así y decís “Ah, mirá” (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

En cuanto a su arribo a la ciudad de Córdoba, fueron dos conductoras agrupadas en la Asociación Femenina de Taxistas Córdoba (AFETAC) que impulsaron el uso de la app en 2017. Sin embargo, en 2018 dejó de funcionar debido a la escasez de conductoras registradas⁵. Fue

⁵ <https://www.perfil.com/noticias/sociedad/cierra-she-taxi-en-cordoba-aplicacion-mujeres-seguridad-acoso.phtml>

desactivado por su propia creadora debido a que durante tres semanas hubo solicitudes de viaje y ninguno concretado. Uno de los problemas hasta aquí era el cupo femenino, dado que de los 6 mil conductores taxistas habilitados, solo 200 son mujeres y, de ese total femenino, 50 eran las inscriptas en la aplicación.

Luego, en 2019, la *app* fue reactivada tras el anuncio de un sorteo de 2.100 chapas patentes (600 para taxis y 1.500 para remis) en la ciudad de Córdoba con paridad de género⁶, es decir que el 50% de beneficiarios de cada categoría serían mujeres. Además, «S» se expandió también a las conductoras remiseras, que hasta ese momento no aplicaba en Rosario. Y desde aquel entonces, «S» continuó activa de forma ininterrumpida. La importancia de incluir a las remiseras no solo tenía que ver con la cantidad de conductoras, sino por la preferencia de las pasajeras de sentirse un poco más seguras con viajes desde una agencia de remis que de un taxi en la calle.

En un primer tiempo «S» no logra asentarse y tiene que retirarse de la de Córdoba porque no éramos muchas conductoras, y luego más adelante al año se vuelve a habilitar, pero ya con el apoyo de la remiseras, que las remiseras son muchas más. ¿Por qué?, porque acá en Córdoba hay dos demandas de usuarios, el remis de color verde que atiende la demanda por teléfono, y las agencias propiamente dichas; la otra demanda la cubre el taxi, que también de sus propias centrales de radio taxi, pero sobre todo el taxi atiende la demanda de la calle, entonces para la mujer generalmente el primer acceso es a través del remis, porque el remis va y vuelve a una agencia, es más seguro que levantar pasajeros de la calle me refiero (Conductora V, 44 años, Córdoba).

En esa época eran muchas más las mujeres en el remis que en el taxi, porque el remis te daba más seguridad ¿En qué sentido?, la conductora iba con viajes de agencia únicamente, para ellos sí es agencia de remis, para nosotros es central de taxi. En cambio el taxi podías hacer el viaje por la central, pero era muy callejero (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Hasta aquí, se explicó el origen de «S» y su activación en las ciudades de Rosario y Córdoba. Cabe destacar que la aplicación también está activa en otras ciudades de Santa Fe, entre ellas, propiamente, su capital desde 2017, donde al principio eran 57 conductoras y actualmente quedan solo cuatro⁷ y donde, además, recién en 2022 se alcanzó la actualización del cupo femenino al 30%⁸; en Venado Tuerto desde 2021, la

⁶ <https://transitocordoba.com/2019/01/taxis-y-remises-municipalidad-de-cordoba-sorteara-chapas-este-ano/>

⁷ <https://www.airedesantafe.com.ar/santa-fe/desde-she-taxi-aseguran-que-tienen-sobredemanda-pasajeras-santa-fe-pero-que-faltan-conductoras-n423908>

⁸ <https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/cupo-femenino-taxis-el-30-las-licencias-que-se-entreguen-deberan-ser-mujeres-n10036417.html>

app fue presentada de manera oficial por la Subsecretaría de Movilidad de esa ciudad⁹. También, en 2021, se extendió a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tras un fallo a favor del Tribunal Superior de Justicia.¹⁰

3.2.2. Trayectoria de las interacciones de «S» con costumbres del oficio

Siguiendo con el análisis de la *trayectoria socio-técnica*, puede mencionarse la interacción de las conductoras de «S» frente a ciertas costumbres arraigadas de «taxistas mafiosos». En este sentido, M.E reconoció que tuvo que estudiar las ordenanzas, actualizarse y crear estrategias para desarticular acciones ilícitas por parte de otros taxistas que se instalaban en ciertas paradas como la terminal y donde ellas no podían ingresar. Cabe destacar que estas mafias también impedían el ingreso de otros taxistas varones.

Nunca me voy a olvidar que, una de las primeras veces que bueno, me voy a la terminal, porque la terminal es como algo icónico del taxi, paré en terminal, es una fuente inagotable de laburo, y apenas llegué a la palabra que está por Caferata... no pasaron ni dos minutos que el de adelante se baja, sin mediar palabra me hace así (Y hace seña agresiva).

- “¡Perdón?” le digo
- “No podés estar acá” me dice.
- “¿Ah, no?, ¿Por qué? Ahí dice <taxi>”
- “Sí, sí, pero nosotros somos los únicos que podemos estar acá”.
- “¿Ah, no? Bueno, listo me voy” (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Una de las estrategias que cuenta M.E fue que seis conductoras, con ella incluida, se pusieron del lado del abrepuestas, que es el que distribuye los pasajeros de forma arbitraria. *Eso es un efecto shock, de impacto visual, y tal fue así que llegamos las seis, y vos veías cómo miraban y se iban, caminaban, ¿viste cuando pisas un hormiguero? Bueno, así pero no nos decían nada porque éramos 6. Listo. Una vez. Después volvimos a la otra semana otra vez, y después otra vez.*

⁹ <https://venadotuerto.gob.ar/2021/12/23/presentaron-she-taxi-la-app-para-que-las-mujeres-viajen-con-mayor-seguridad-en-taxis-y-remises/>

¹⁰ <https://www.telam.com.ar/notas/202105/556073-she-taxi-app-sorora-rosario-vehiculo-conducido-por-mujer-pais-internacional.html>

Tras repetir esta acción varias veces, finalmente, algunos taxistas terminaron reaccionado y rodearon el auto de una de ellas y la amenazaron con “*vas a terminar en una zanja*”. Todo esto fue grabado y expuesto, posteriormente, a la opinión pública. De esta forma, consiguieron que se pusiera un puesto de control y que la parada quedara liberada. Las conductoras debían retomar sus viajes en las calles y les pidieron a sus compañeros que hagan «soberanía» para sostener el cumplimiento de la normativa y, de acuerdo con M.E con este tema «hasta ahora venimos bien».

Cuando, finalmente, las conductoras acceden a la terminal o a ciertas paradas, también se enfrentan con el rol del abrepuertas de quien también reciben malos tratos. En relación con esto, una conductora también cuenta cómo les abren las puertas de los vehículos con prepotencia y les indican qué pasajeros deben subir. Frente a esto, las conductoras más experimentadas enfrentan esta situación y no levantan pasajeros si no es donde ellas eligen.

El otro día, sin ir más lejos, el sábado, uno de los valijeros me abre las puertas del auto y le digo “¿Qué pasa?”, “¿Cargas gente?”, “No, no voy a cargar gente”, me dice “¿Por qué no cargas?”, “Porque no quiero cargar gente”, eso es una de las cosas que a mí me molesta, la prepotencia que tienen hacia nosotras, o hacia los taxistas a lo mejor, yo digo nosotras porque mi caso es mujer, pero digo yo voy a levantar a quién yo quiera, vos no me vas a decir a quién yo quiero levantar. Y me pongo firme y le digo “No”, “¿Y no levanta pasajeros?”, “No, no voy a levantar pasajeros”. Yo voy a levantar pasajeros donde yo quiera, donde yo disponga, no donde vos me digas, es decir, esa es mi teoría. Si yo quiero tener la libertad de elegir dónde trabajar y con quién trabajar; y esto te lo dan las aplicaciones. Esa prepotencia por parte del manejo que se maneja en la estación del colectivo a mí me molesta muchísimo [...] siguen haciendo lo mismo, cuando ven que tienen un huequito siguen mostrando que tienen poder, que para mí es estúpido todo eso (Conductora P, 59 años, Rosario).

En el aeropuerto de Córdoba, sucede algo similar con las terminales y el aeropuerto, donde la mafia está asentada e impide que, por ejemplo, taxistas que hacen viajes de la ciudad hasta allí puedan volver con pasajeros cuando hacen el recorrido inverso. Una de las entrevistadas describió este comportamiento: *hay gente esperando taxi, no hay nadie cargando, se suben a las rampas, se ponen inclinados esperando que vengan todos y no te dejan cargar.* (Conductora A, 47 años, Córdoba). Esto es lo que se conoce como «tapón» e implica *cruzar el auto* para que otro conductor o conductora no pueda subir a la rampa y cargar viaje.

Acá en Córdoba te cuento cómo es para que veas. Acá en Córdoba el aeropuerto está a 8 km de la de la ciudad, está alejado, por lo cual los coches frecuentes de la parada del aeropuerto son siempre los mismos. Y en un momento una mafia

allí donde ellos se habían catapultado ahí digamos y habían tomado la parada, entonces yo iba a dejar un viaje al aeropuerto, pero no podía cargar otro ni hacer la fila con ellos ¿Por qué? [...] yo prefiero andar como taxi en toda la ciudad de Córdoba y no quedarme en la parada del aeropuerto, pero eso no significa que si yo llevo un viaje al aeropuerto, me molesta no poder ir a la parada y quedarme, si hay tres taxis, yo tendría que quedarme como cuarta y entrar, y que nadie me diga nada, pero no es esa la realidad [...] Es la línea dura del taxi, ahí hay una línea dura que bueno trata de mantenerse en rigor viste desde la violencia, a veces eso está más atenuado y a veces resurge (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Estas mafias no solo impiden el ingreso a las mujeres, sino también a los hombres y en el aeropuerto se complejiza, según explica la *conductora A*, porque *están en patotas, se te vienen todos, porque no hay género que valga*. Y también añade que en estas mafias también hay mujeres que las conforman y que ella misma fue amenazada por una. *A mí me amenazó una mujer en el aeropuerto. Hicimos denuncias. Me amenazó con un gesto de cortarme el cuello, si yo buscaba un viaje, yo iba dejando un viaje, era una mujer [...] En un hospital enorme en la ciudad norte, también hay mafias presididas por mujeres que pelean a otras mujeres, es tremendo*. En palabras de la conductora, existe un aprovechamiento de la tecnología, dado que estos grupos se organizan por *WhatsApp* para hacer este tipo de maniobras ilícitas.

En definitiva, por lo comentado por las entrevistadas, se observan representaciones de imposición y poder por parte de estos grupos que no se corresponde con las actitudes de un conductor profesional del servicio público que prestan. En este sentido, las conductoras más experimentadas, por la cantidad de años que tienen de servicio, ya son conocidas en estas paradas e «imponen» su presencia. También se resguardan a través de la posibilidad que brinda la tecnología de grabar y filmar cualquier episodio y esto mismo es lo que le recomiendan a conductoras más jóvenes y pasajeras. De esta forma, también les transmiten que frente a cualquier situación de agresión no están solas, están en comunidad e impulsan a que se realicen las denuncias correspondientes, aunque en muchos casos sean desestimadas por tratarse de «un tema entre colegas»¹¹, tal como señala la Municipalidad de Rosario en una de las respuestas compartidas en redes sociales en la página de «S».

¹¹ <https://twitter.com/shetaxiarg/status/1672043212238725127/photo/1>

3.2.3. Trayectoria de las interacciones de «S» con la entrega de licencias

Además del impacto sobre algunas costumbres mal arraigadas en el oficio, la relevancia social de «S» trasciende en la movilización de otros debates dentro de la actividad del transporte público de pasajeros en Rosario y Córdoba. Entre ellos, la paridad de género en la entrega de chapas patentes, el alcance de la tecnología dentro las aplicaciones de transporte público que pudieran encuadrarse como intermediarias, la seguridad física durante los viajes y las mejoras en la calidad del servicio, entre otros.

Por ejemplo, en relación con la entrega de chapas patentes para taxi y remis -las que son estipuladas a partir de un cálculo que relaciona la cantidad de habitantes con el número de licencias necesarias según cada municipio-, tanto en Córdoba como Rosario se alcanzó la paridad de género. En Córdoba, esto ocurrió en 2019 con la entrega de 2.100 chapas (600 para taxis y 1500 para remis) y en 2022 con la entrega de 4.262 licencias (2.279 para taxis y 1.983 para remis). En esta última entrega, además, se permitió la inscripción al público en general a las mujeres que solo tuvieran la intención de adquirir la licencia, es decir, a conductoras que aún no fueran profesionales. La entrega fue directa tanto para mujeres como para varones, sin sorteo.

Como no se llegaba con las conductoras taxistas al 50%, se permitió a cualquier conductora particular que quisiera ser profesional y tener una licencia de taxi que también se anotara y en vez de sorteo fue por adjudicación directa, tanto para los hombres como para las mujeres. Es algo muy importante porque fue la primera vez que a las mujeres le dan el 50% del cupo femenino y que a su vez le otorgaron sin ningún tipo de sorteo (Conductora A, 47 años, Córdoba).

La duplicación en el otorgamiento de licencias en tan poco tiempo puede deberse a cuestiones que señaló la *Conductora V*, dado que luego de la pandemia de la covid-19 *muchos permisionarios que quedaron fuera del sistema por no poder soportar los costos y la merma de trabajo, salieron muchos que quedaron fuera del sistema, por la cuestión de que no pudieron pagar más los impuestos, y entraron éstos nuevos actores con el 50% de igualdad de género.*

Además, tanto conductores como conductoras tienen un plazo de dos años para completar toda la documentación pertinente para ser finalmente licenciarios del servicio de taxis o remis, incluyendo la incorporación de un vehículo de hasta tres años de antigüedad. Como en el último concurso no se superó el cupo destinado para las mujeres, 1.459 de ellas

recibieron su chapa patente de manera directa y sin necesidad de sorteo¹². Y además, en caso de no trabajar ellas como titulares deberán poner, obligatoriamente, una chofer mujer.

Nunca había sido un número semejante, ni el 50% para mujeres, ninguna de las dos cosas, ni la cantidad ni la igualdad de género [...] Las titulares de las licencias nuevas o trabajan ellas o ponen a una mujer en su lugar, o sea está destinado al fomento de que vengan más choferes por auto, que haya dos por auto. Si la permisionaria no quiere manejar el volante por cuestiones equis, tiene que poner una chofer mujer (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Cabe destacar que la entrega de las licencias también fue por adjudicación directa para los conductores; en este sentido, una de las conductoras entrevistadas plantea que aún no se comprende «lo que significa realmente la paridad de género», dado que con esta entrega las autoridades municipales habían realizado cierta «demagogia» al conceder todas las licencias de forma directa para no generar comentarios acerca de «desigualdades» con los conductores varones. De acuerdo con la *conductora A*, también hubo reticencias por parte de conductoras profesionales, a las que les disgustaba que entraran de forma directa otras mujeres que no tenían antigüedad en la actividad.

Desde un principio, la aceptación de «S» en Córdoba por parte de las conductoras era baja y, en la actualidad, a pesar de haber más mujeres dentro del rubro, varias de las representaciones sindicales desalientan su uso. La *Conductora A* señaló que las asociaciones de mujeres del rubro están divididas por los mismos «egos» *que en vez de sumarse y trabajar en equipo están dividiendo en quién hace más, o yo hice primero, o esto tendría que ser reconocido para mí porque lo hice yo*. La división entre las asociaciones desencadena que muchas conductoras elijan no utilizar la aplicación para no tener inconvenientes ante su no reglamentación y también por las presiones de los propios titulares, en muchos casos, hombres.

No, no la uso, no quiero líos, no quiero líos con el titular porque el titular me dice que no la use”, porque siempre acá predominó, y la mayoría de los titulares fueron hombres, no mujeres como hay hoy (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Por su parte, en Rosario no se entregaban licencias desde 2013 y en 2022 con la apertura de la convocatoria a 500 chapas de taxi y 100 de remis¹³ se obtuvo la paridad de género, aunque el tiempo para cumplimentar con la documentación fue considerablemente menor que en Rosario. A pesar de que el municipio flexibilizó ciertas condiciones y permitió vehículos de

¹² <https://cordoba.gob.ar/en-cordoba-los-taxis-y-remis-tienen-perfume-de-mujer/>

¹³ https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/357192-finalmente-la-municipalidad-adjudico-las-500-nuevas-licencias-de-taxis-y-remises-de-las-cuales-la-mitad-seran-para-mujeres-tras-varios-reclamos

hasta 4 años con un kilometraje que no superara los 90 mil kilómetros, solo 457 personas quedaron en carrera para ser adjudicatarios de una licencia de taxi, de 2.000 personas que se habían inscripto¹⁴.

La última vez que se entregaron licencias que se llaman derecho de explotación fue en 2013, entonces yo en 2021 viendo que ya habían pasado muchos años empecé a abrir un expediente donde pido otorgamiento de licencias, imagínate yo, que no soy ni asociación ni sindicato “¿Cómo esta viene a pedir?”, eso es lo que se me critica mucho a mí, que me tomo atribuciones sin ser nadie, o sea con ser conductora ya es suficiente, pero desde la lógica digo bueno, se tienen que entrar licencias, y ¿Cómo se la van a entregar? Digo, bueno, apliquemos la ley de la paridad, porque en 2013 se dio un 30%, yo soy una de esas 30%. Bueno, ahora pasaron muchos años, la igualdad ya es 50, no 30, entonces logramos que el intendente escriba la ordenanza que al menos, y está bueno, que al menos el 50% de esas licencias sea para que las mujeres tengan prioridad, o sea, abrió una puerta enorme porque es “al menos” (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Aun así cabe destacar que la entrega de chapas no garantiza que efectivamente se comience a brindar el servicio, dado que se debe disponer de un auto nuevo, la preparación de la unidad y el pago de los impuestos, prácticamente sin posibilidades de financiación a tasas razonables. Por este motivo, en el caso de Rosario, de las 500 patentes entregadas en 2022, solo 183 se encontraban en la calle para abril de 2023¹⁵ y volvió a prorrogar el plazo por segunda vez.

Desde «S» también alertaron sobre esta situación y que 100 de las 250 postulantes desistieron por los altos costos, lo que se extiende también a los varones. Mientras que en Rosario se necesitan 600 mil pesos para la adjudicación, renovación y transferencia de una chapa de taxi, en ciudades como Santa Fe cuesta 390 mil pesos por única vez y en Córdoba se paga un *canon* anual de 12.800 pesos para su explotación. Lo que piden las asociaciones de mujeres es que se estudien los casos con perspectiva de género y se piense en el servicio con la exclusión del pago del *canon* a modo de reparación histórica para las mujeres, entre otras cuestiones.

Luego, tras haber pasado por la experiencia [la conquista de la entrega de chapas patentes con paridad de género], nos dimos cuenta de que la ecuación económica nos dejaba afuera, porque había que poner un vehículo de siete millones de pesos, y ahí no tuvimos como una asistencia o una perspectiva de

¹⁴ https://www.rosarioplus.com/genero/derechos/desde-she-taxi-alertan-por-la-baja-de-mujeres-que-intentaron-acceder-a-las-nuevas-chapas_a62796255bbeecf7463d9510b

¹⁵ <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/cerca-300-las-500-nuevas-licencias-taxi-aun-no-salieron-la-calle-n10060362.html>

género por parte del Estado para crear herramientas para hacer eso viable. Entonces, por un lado, nos abría la puerta, pero por el otro lado las más pobres se quedan afuera, entonces no pudieron entrar todas, sí entraron unas 200. Movimos un poco la aguja en términos de paridad (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Particularmente primero considero que el proyecto “S” una de las cosas por las que está peleando es por cosas que las daban por hecho y que pensaron que nunca se iban a poder cambiar, por ejemplo, la renovación del canon era uno de los problemas, que es el único lugar en la ciudad de Rosario en que se paga dos veces o tres veces el mismo impuesto. En la lucha del canon nunca se habían animado a plantearlo a nadie, “S” vino a plantearlo, a plantear el pago de canon, que es una cosa muy importante, si bien hoy como titular me sirve, en su momento como empleada también me hubiese adherido porque me parece también cosas importantes del taxi [...] en este momento se está peleando por el canon (Conductora P, 59 años, Rosario).

Al continuar analizando la *trayectoria socio-técnica* de «S», se observó cómo con sus interacciones impulsó el despacho de viajes del servicio público de taxis y remises a través de aplicaciones. En este sentido, desde 2016 «S» sentó un precedente que, en la actualidad y a la espera de la adecuación de los cambios propuestos en la ordenanza N° 2649/1980, vaticinó el aprovechamiento de la tecnología en la incorporación al servicio de pasajeros aprobado en Rosario. En Córdoba, la ordenanza N° 12.859 aun no contempla el uso de las *apps*, continúan prohibidas y si sus choferes son detectados son sancionados. Y el debate acerca de las aplicaciones todavía no parece tener lugar.

El taxi, como te digo, se debe a la demanda principal de la calle, y para mí el marco regulatorio para que las apps ingresen debería ser la necesidad de los usuarios, si el usuario lo pide, el municipio debería poder adaptar todas las apps y que la gente decida por qué medio quiere viajar, en una libre demanda de mercado (Conductora V, 44 años, Córdoba).

En el caso de Córdoba, se da una particularidad más. Después de haberse entregado las últimas licencias con paridad de género, se actualizó la ordenanza municipal al disponer que todos los taxis y remises de la ciudad deben estar monitoreados por la Municipalidad, a través de su adhesión obligatoria a una central de radiotaxi que le provea el sistema de seguridad y monitoreo¹⁶. En este sentido, la afiliación a una central ya no resulta optativa, sino que pasa a ser un requisito obligatorio para los permisionarios y las centrales «podrán cobrar el equivalente

¹⁶ <https://cordoba.gob.ar/todos-los-taxis-y-remises-seran-monitoreados/>

a 20 bajadas de bandera diurna como precio máximo mensual en concepto de seguridad y monitoreo a los nuevos adherentes», lo que equivalía a octubre de 2022 a \$4.600 por mes¹⁷.

Ante esta acción, una de las conductoras de Córdoba sostiene que la entrega de licencias conductoras profesionales y particulares de forma directa ha sido una especie de «trueque» donde *se hizo esto de entregar las licencias directas, y tras esas entregas, se hizo la modificación donde dice que estamos obligados a tener monitoreo satelital por central. Por eso te digo “Te damos esto, pero te quito esto”*. En este sentido, *la conductora A* manifestó su descontento ante esta obligatoriedad; además, la central a la que está adherida, en su ejercicio de prevención, nunca la ha llamado y consideró que la seguridad debe ser brindada de forma directa por la policía y el municipio y que el monitoreo ha sido un *negociado para recaudar, para que esas centrales no dejen de tener ingresos, porque se sabía que se venía toda esta tecnología*.

Si bien en el caso de «S» no se han reportado sanciones o multas para con las conductoras, la posibilidad de que la *app* ingrese en la ordenanza municipal es escasa, debido a que su uso no es acompañado por todos los sectores y algunos sindicatos y asociaciones que conforman la mesa de trabajo *en la que hay dos mujeres, el resto hombres, serán 10, una sola asociación apoya a «S»*. Los que se oponen consideran que no es una aplicación para todos: *“No, no, no, pero esto no es igualdad, ¿Por qué los compañeros nuestros no le pueden tener y ustedes sí?”*

Presentamos en el Concejo Deliberante para que puedan atender a M.E y para que homologuen esta aplicación en Córdoba, de la cual nos contestaron negativamente, porque si bien es una fundación sin fines de lucro, que se adapta a lo que cobra por ordenanza el reloj taxímetro, cuyas conductoras son profesionales, no la ven viable por este tema de que no es para todos igual, es para mujeres solas (Conductora A, 47 años, Córdoba).

En resumen, se observa cómo la actuación de «S» ha tenido relevancia en la discusión acerca del cupo femenino en la entrega de licencias de taxis y remises, tanto en la ciudad de Rosario como en Córdoba. Si bien ambas ciudades presentan diferencias en su incorporación, ambas han alcanzado la paridad de género y el desafío que «S» continúa negociando con el resto de los actores es que esas titulares puedan efectivizar su servicio en condiciones reales de posibilidad. Por ello, entienden que además del cupo femenino también deben tomarse acciones

¹⁷ https://www.cba24n.com.ar/cordoba/en-un-mes--taxis-y-remises-deberan-tener-el-sistema-de-monitoreo-y-geolocalizacion-_a634e8fbe343ed99505051556

de reparación histórica como la dispensa del pago del *canon* por el otorgamiento del derecho a explotación de una licencia de taxi y líneas de crédito accesibles para la compra de vehículos.

3.2.4. Trayectoria de las interacciones de «S» con la normativa de la actividad

Además de la paridad de género, la intermediación de «S» entre la demanda de desplazamiento de pasajeros y las conductoras taxistas y remiseras, que nunca estuvo prohibida legalmente, pero tampoco regulada, tendrá su encuadramiento en una normativa vigente en Rosario. Esta misma reglamentación se hará efectiva para otras aplicaciones que pudieran sumarse como intermediarios del transporte público de pasajeros, en cumplimiento de los requisitos previstos por la ordenanza, entre ellos, la imposibilidad de generar cualquier cargo adicional para sus usuarios.

Este encuadramiento para «S» no se relaciona tanto con su introducción disruptiva dentro del sistema del transporte y la desorganización que pudiera haber causado en aquel, dado que esto es evidente en las plataformas con fines de lucro que siguieron el modelo de *Uber*. Este fue el caso de provincias como Mendoza donde, finalmente, estas aplicaciones fueron encuadradas como «transporte privado por plataformas electrónicas»¹⁸ y, Buenos Aires, donde *Uber* continúa sin adecuación.

El reconocimiento de «S» dentro de una nueva ordenanza se vincula más con los precedentes que asentó y las líneas de debate que fue anticipando y que llevó orgánicamente a la escena pública. Este protagonismo fue derivado de aspectos como ser una *app* destinada exclusivamente para conductoras mujeres para viajes seguros, sin fines de lucro y con vehículos habilitados como taxi o remis regulados por la tarifa del servicio público. Se observa así, dentro de la *red socio-técnica*, la capacidad transformadora de «S» que pudo movilizar a otros artefactos y actores para resolver demandas concretas. Su diseño y funcionamiento ha tenido lugar dentro de un *marco tecnológico* en el cual sobresalió como alternativa tecnológica para dar respuesta a un problema social.

Las controversias iniciales, como en la mayoría de los casos de las plataformas comerciales, estaban basadas en exigencias de «S» para cierta adecuación a lo ya conocido y

¹⁸ Ley N° 9.086, actualizada en 2022: <https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/10/Ley-de-Movilidad-N%C2%BA-9086.pdf>

establecido, en este caso, de la *app* del servicio de radiotaxi oficial de la ciudad de Rosario. También se objetaba cierta incompatibilidad para una *app* que «trabajaba» con servicio de taxi y de remis en simultáneo, cuestión que está prohibida en la ordenanza. Sin embargo, como aclaró su creadora y el resto de las conductoras, ellas no trabajan «para S», trabajan «con S» que es algo completamente diferente y equivale a trabajar, de igual manera, con la aplicación oficial de radiotaxi o hacerse de viajes en la calle.

A pesar de estos cuestionamientos y de una serie de presiones, provenientes principalmente de sectores como la Cámara de Titulares de Taxis de Rosario (Catiltar), la Asociación de Titulares de Taxis Independientes (Atti) y de la Asociación de Radio Taxis «S» nunca dejó de estar activa desde 2016. Y su operación dentro de la ciudad no contribuyó a crear una «zona gris» para el desembarco masivo de otras aplicaciones que pudieran poner en peligro la organización del transporte, tal como lo expresaba la Cámara.

En este sentido, se observa que fuera de favorecer la desregulación del servicio y la contratación de cualquier móvil, «S» sentó un precedente para que las autoridades, en este caso, el Concejo Municipal de Rosario, pudiera discutir una actualización en la ordenanza que incorporara explícitamente el recurso de la tecnología dentro del servicio público de pasajeros y que se solicite, además, el registro obligatorio de todos los conductores y conductoras en al menos una *app* reglamentada, por ahora «S» y «MT».

Como se mencionó anteriormente, con la creación de «S» hasta la actualidad no se produjo el arribo de aplicaciones de transporte que desregularan el servicio, dado que su función no es comercial, sino social. Por el contrario, años más tarde, se observó que los repertorios de acción del grupo conductoras han sido de relevancia para impulsar debates postergados y alcanzar una ordenanza que contemple la inclusión de la tecnología como respuesta a una demanda social de viajes más seguros y de mejor calidad.

En este contexto, no puede dejar de mencionarse que el desarrollo de la aplicación oficial de los radiotaxis llamada «MT» devino frente a una situación de conflicto con una aplicación previa de origen brasileño denominada «ET» que había llegó a Rosario en 2017 y que, al principio, era gratuita para los taxistas. Si bien no estaba reglamentada, se había extendido su uso entre los conductores, pero pasado un tiempo desde su llegada, la aplicación comenzó a cobrarle un *fee* que generó malestar y disgusto.

«S» vino a modernizar un poco en Rosario, y después siguieron un montón de cosas, por ejemplo, «MT», y las aplicaciones de las radios, y empezaban a moverse y a moverse. Mi lema siempre fue “Es más fácil destruir lo que

funciona, que construir algo que funcione igual o mejor”. Vino a marcar algo somos, esa piedrita en el zapato que jode, que molesta, o la sacamos o nos aggjornamos (Conductora P, 59 años, Rosario).

En ese escenario de conflictividad y también frente a la posible llegada de *Uber* a la ciudad, se creó la *app* oficial «MT» en la que, por supuesto, su uso resultaba gratuito para las partes. Aquí se observa como la expansión de aplicaciones extranjeras dentro del país y, específicamente, en el sector de transporte público que es una actividad altamente tradicional y regulada, provocó no solo una serie de desavenencias, disputas y resistencias, sino también el impulso necesario para imitar algunas características de la forma tecnológica de las plataformas que venían a imponerse.

De igual manera, sucedió en Buenos Aires que al año siguiente del arribo de *Uber* en 2016, el Gobierno de la Ciudad creó la aplicación «BAT» incorporando funcionalidades similares a la *app* internacional y adecuándolas al servicio de transporte público de pasajeros. En este caso, se observa que la ausencia de normativa previa y la falta de reglamentación sostenida en el tiempo no ha impedido el arribo de las plataformas comerciales en el sector del transporte, y en consecuencia, la obligación de re-pensar las herramientas que, despojadas del fin de lucro, sería necesario que el servicio de taxis y remises disponga para ejercer con este servicio público.

Por su parte, en la ciudad de Córdoba, la aplicación municipal para radiotaxis aún está en etapa de implementación y reunirá a todas las centrales, que tienen sus propias aplicaciones, en una sola. De esta forma, según la versión municipal, distribuirá los viajes de manera más eficiente. Sin embargo, no tiene contemplado el pago por medio electrónico, lo cual representa una gran desventaja en relación con otras aplicaciones. Si bien funcionan *Uber* y *Cabify*, lo hacen de forma ilícita y son sancionados al ser detectados.

El taxi se tiene que preocupar por ser el servicio legal habilitado y presentar todas estas cosas que te digo, un medio electrónico que ya está generalmente es por Mercado Pago. Es un servicio público. Además sí tiene la tarifa regulada. El taxi tiene que adecuarse o muere. Las apps permiten eso, que el taxi mejore, avance en cuestiones cualitativas y vaya cada vez más mejorando ese aspecto (Conductora V, 44 años, Córdoba).

La regulación de estas aplicaciones no forma parte de la agenda, pero sí el fortalecimiento del sistema de taxis para desalentar el uso de esas *apps*, que además son consideradas inseguras para el ciudadano, dado que no poseen habilitación de conductor profesional, no realizan los controles periódicos vehiculares exigidos para el transporte público

y son considerados una competencia desleal en cuanto no estén regulados. La *Conductora V* explica algunos de estos requisitos:

Acá en Córdoba hay algo que cambió mucho, si vos querés tener un carnet de taxi tenés que tener cinco certificados que te avalan que vos sos una persona que estás apta al volante. Los certificados son de delito sexual, tenés que estar limpio del régimen alimentario, no podés deber cuota alimentaria, no podés tener antecedentes penales ni provinciales ni nacionales para poder manejar un taxi. Tenés que presentar todo eso y eso es muy distinto porque antes se sentaba a alguien en un taxi y era tener el carnet y nada más, ahora no. Ahora se sabe bien y la última medida que hizo el municipio es el reempadronamiento que pone un código QR en el taxi donde el pasajero sabe quién sos vos, y si estás asentado con ese QR es porque presentaste esos cinco certificados, de lo contrario, no te dan el carnet de taxi [...]. Acá la ITV- Inspección Técnica Vehicular- se hace cada cuatro meses y eso es raro, en otros en otros lugares de la Nación no le piden la ITV cada cuatro meses al taxi. En la ITV el taxi está controlado en todos los aspectos, ya sea en materia administrativa, papeles, en el mantenimiento de la unidad, que la unidad funcione correctamente (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Además, desde 2022, el Municipio de Córdoba comenzó a modernizar la interacción entre el sistema público de transporte y los ciudadanos. Así, en agosto de 2022 se inauguró la aplicación *Tu Bondi*¹⁹ que permite ver en tiempo real dónde se encuentran todas las unidades del transporte público de pasajeros de la ciudad de Córdoba. Además de que da respuesta a consultas sobre recorridos y horarios. Y en abril de 2023, se lanzó *Bici CBA*²⁰, que les permite a las personas retirar bicicletas de las estaciones establecidas y utilizarlas con un tiempo máximo de hasta una hora, con la opción de renovar por dos horas adicionales. Finalmente, en septiembre de 2023, el municipio lanzó en modo de prueba la app *Tu Taxi-Tu remis* y la idea final es que en una sola aplicación estén todos los sistemas. Sin embargo, por ahora, a la *conductora A* no le resulta de utilidad, además de que no está funcionando.

Todavía no empezó a funcionar, simplemente hay un link, nos dijeron para reempadronar, eso fue obligatorio, hacer el empadronamiento tanto del taxi como del remis para saber qué cantidad hay. Si estás re empadronado podés usar supuestamente esa aplicación que va a ser gratuita, y que ahí tienen que geolocalizar [...] te dice “Si estás activo”, pero no hay viaje, no está promocionada, no hay perfil donde vos puedas tildar, no hay nada. La podés descargar porque creo que hay una versión beta, pero ¿para qué la vas a descargar? si no funciona.

¹⁹ <https://cordoba.gob.ar/ya-podes-ingresar-a-tubondi-com-bajar-la-aplicacion-y-saber-cuando-pasa-el-colectivo/>

²⁰ <https://cordoba.gob.ar/desde-la-semana-proxima-la-ciudad-tendra-un-sistema-de-bicicletas-publicas/>

Cabe destacar que desde «S» no se oponen al arribo de aplicaciones como *Uber* -ya instalada de forma legal o no reglamentada en otras provincias- en términos de competencia desleal hacia los taxistas, pero tienen en cuenta que una mayor cantidad de autos en la ciudad implicaría, por ejemplo, más contaminación ambiental y, posiblemente mayores situaciones de violencia hacia las mujeres, puesto que sin regulación no estarían obligados a capacitarse en temas de género. Por ello, el principal foco de la creadora de «S» ha sido la optimización de los recursos que, frente a una demanda de viajes seguros por parte de las mujeres y pedidos de los números de *WhatsApp* de las taxistas, ideó la aplicación.

El famoso “remis trucho”, que te entiendo que cubre una necesidad social en la periferia y que es necesario. Ahora está siendo cooptado por esta aplicación Uber, que me gusta mucho a mí la aplicación en lo tecnológico, pero el espíritu se ha degenerado un poco cuando se adjetiviza o se sudamericaniza digamos, ¿Qué pasa? el espíritu de Uber es que una persona pueda hacer unas horas extras, aparte de su trabajo, trasladando personas, cuando eso se subjetiviza no sólo se convierte en un auto que va a estar 24 horas trabajando, emanando más huellas de carbono etcétera y una explotación feroz, se pierde el espíritu (Conductora B, 55 años, Rosario).

El municipio se aferra a las agencias y centrales que no quieren regular aplicaciones, lo cual es primitivo porque un usuario debe poder elegir, no está bueno limitarle el acceso al usuario de llamar a una central de taxi, o sea es algo arcaico, digamos el pasajero debe tomar el taxi como mejor le quede a él según sus posibilidades. Es limitante porque el usuario debería poder descargar lo que él quiera, si quiere descargar Uber porque le sirve Uber, vamos, si quiere descargar “S”, es decir, cada aplicación nos ofrece una cualidad distintiva, si quiere descargar Cabify porque el medio electrónico le sirve, el pagar con débito directamente de su cuenta y ni tiene que abrir la cartera ¿Por qué no podría hacerlo? (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Como se ha evidenciado, en la medida en que se desarrollaron las aplicaciones oficiales de radiotaxi, como respuesta a la llegada de las plataformas internacionales de transporte privado, las primeras incorporaron de las segundas ciertos elementos que a los pasajeros y pasajeras les resultaban relevantes. Entre ellos, la facilidad de seleccionar un viaje a un solo clic, que favoreció la disminución de la incertidumbre en los tiempos de espera en la calle, los pagos en forma electrónica -aún no masificados en su totalidad- y, también la sensación de mayor seguridad física al recibir de forma instantánea los datos del conductor y tener trazabilidad en los recorridos.

Si bien durante los primeros años el impulso de tecnologización sobre el servicio en Rosario no alcanzó para cambiar las preferencias de los usuarios que, además, se veían seducidos por los valores más económicos que tenían las *apps*, en la actualidad el panorama es diferente. Por ejemplo, hacia 2019, «ET» se convirtió solo en un servicio orientado a taxis dentro de otra *app* con la que se fusionó, *Cabify*. Esta logró ser habilitada y adecuarse en el servicio de remises, postura que, por ejemplo, *Uber* nunca estimó como posibilidad.

Luego de la pandemia de la covid-19 y por causas que aún se están estudiando, las aplicaciones como las mencionadas anteriormente comenzaron a registrar incrementos en los costos de sus viajes, a tal punto que aquella cuestión económica ya no era un diferencial para los usuarios. Acostumbrados a pedir sus viajes por las *apps*, la brecha con las aplicaciones de radiotaxi iría en disminución, independientemente de la actual oferta de taxis que también presenta otro punto de discusión. En ambos puntos podrían observarse factores económicos de orden local e internacional que derivan en una merma en la actividad por parte de quienes conducen.

Esta nueva situación de paridad llevó, por ejemplo, en 2020, a *Uber* a incorporar dentro de sus servicios una sección para *Uber Taxi*, que es regulado por el reloj calibrado por el Gobierno de la Ciudad. Es decir, nuevamente se observa como alguna alteración en cualquiera de los dos sistemas genera cambios y nuevas adecuaciones y negociaciones, resolviendo incluso algunas disputas que los enfrentaron.

En cuanto al aspecto de seguridad durante los viajes, si bien las aplicaciones favorecen el registro tanto de conductores como de pasajeros, conductoras de «S» también impulsan otros proyectos para mejorar la seguridad de las personas que conducen a partir de lo que sería la implementación del registro de la huella digital al subir al vehículo.

Hay un proyecto muy interesante, que le había interesado a M.E, que es poner la huella digital cada vez que subís al taxi, es una herramienta esencial para la seguridad, porque un delincuente no va a venir a poner el dedito. O sea es algo muy muy bueno. Que no todo el mundo está dispuesto a pelear por eso. Lo que sea para el bien del del taxi voy a seguir apoyándolo [...] porque todos los cambios me agradan, me gustan, me gusta no sólo porque soy titular ahora sino que siempre me interesó que se mejore el tema del taxi (Conductora P, 59años, Rosario).

Hasta aquí se observa cómo las interacciones de «S» con otros actores políticos e institucionales conllevaron a una actualización de la normativa vigente en Rosario, la que

reglamenta el uso de la *app* para el despacho de viajes del servicio público de pasajeros y permitiría el ingreso de cualquier otra que quisiera ingresar al sistema. En tanto, en Córdoba el debate sobre las *apps* se encuentra postergado; sin embargo, la presencia de «S», aún con poco apoyo de las asociaciones, está asentada.

3.2.5. Trayectoria de las interacciones de «S» con otras representaciones de mujeres

Desde la creación de «S» hasta la actualidad han aumentado las *representaciones* de organizaciones de mujeres, principalmente en Rosario. Puede mencionarse la creación de la Cámara de Mujeres Taxistas de Rosario en 2017, quienes la fundaron sostenían que no encontraban lugar en otras cámaras -como Catiltar y Atti- que agremiaban a titulares de taxis en Rosario. Esto las motivó a crear un espacio propio, que busca aumentar la representación de las mujeres en un rubro altamente masculinizado, pero que no restringe su participación exclusivamente a estas, sino que se encuentra abierto a todos aquellos que quieran participar.

Por otra parte, en 2020 se le otorgó al Instituto de la Mujer de Rosario el rango de Secretaría de Género y Derechos Humanos. Uno de sus principales ejes es la formación y capacitación en género, obligatoria para todos los niveles del Estado, en el marco de la Ley Micaela, sancionada a fines de 2019. Esta acción fue en consonancia con el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad a nivel nacional y el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad de Santa Fe, el que en 2021 adquirió rango ministerial tras su conformación como Secretaría de Estado de Igualdad y Género.

También, en 2020, se anunció la creación de la Secretaría de la Mujer dentro del Sindicato de Peones de Taxis de Rosario²¹, para reconocer así la participación gremial de las mujeres. En una declaración al respecto, el sindicato expresó:

Durante muchos años el acceso de las mujeres a nuestro sindicato estuvo vedado [...] son cada vez más los gremios en nuestra ciudad y en nuestro país que han entendido la necesidad de institucionalizar la representación del colectivo femenino y nosotros vamos en ese camino, habiendo avanzado significativamente [...] no es ningún regalo a las mujeres, es la reparación de un derecho que durante años le fue negado y robado a nuestras compañeras.

²¹ <https://sitiogremial.com.ar/nota/23377/el-sindicato-de-peones-de-taxis-de-rosario-anuncio-la-creacion-de-su-secretaria-de-la-mujer/>

Por su parte, en Córdoba ya existían dos asociaciones: por un lado, la Asociación de Mujeres Taxistas de Córdoba (AMTA) que, de acuerdo con una de las entrevistadas, no apoya la inclusión de «S» y la Asociación Femenina de Taxistas Córdoba (AFETAC) quienes en 2017 descargaron por primera vez la *app* y la relanzaron en 2019. En 2020, «S» junto con esa agrupación presentaron la primera parada de mujeres taxistas en el interior de un hipermercado de la zona norte de Córdoba para que los clientes que salieran con las bolsas pudieran irse a sus casas con conductoras mujeres, a quienes, de esta manera, también se les dio prioridad para esos viajes. Esta parada duró poco tiempo porque el hipermercado se encontraba fuera de la ciudad y no todas las conductoras llegaban.

Otros eventos de relevancia vinculados con la representación de las mujeres en el oficio del transporte han sido la organización del Primer y Segundo Congreso Nacional de Mujeres Taxistas y Remiseras. El primero se celebró en julio de 2022 en Río Cuarto y el segundo en San Juan en marzo de 2023. Si bien participaron también conductoras de camiones y transporte escolar, las convocatorias resultaron fragmentarias, no se elaboraron proyectos y la *conductora A*, que como independiente a cualquier asociación participó en ambos, no volvería porque no cumple con la función que debería tener.

3.2.6. Síntesis de la trayectoria socio-técnica

Para dar cuenta de la trayectoria de «S» en el interior del entramado socio-técnico se describieron las interacciones en torno a ciertas modificaciones en costumbres del oficio arraigadas por las mafias, como el despeje de paradas monopolizadas por taxistas; la entrega de chapas patentes con paridad de género tanto en Rosario como en ciudad de Córdoba, el impacto en la normativa a través de la actualización municipal que regula la actividad en Rosario que incorpora a las aplicaciones; y en un aumento de las representaciones de mujeres.

Como conclusión de este apartado, la configuración *socio-técnica* de «S» representa, en términos de Thomas (2008) la expresión de algo *sui generis*, que se constituye por sí mismo indisolublemente. Su aprehensión como objeto de estudio implicó el análisis de una co-construcción de una *solución técnica* frente a un *problema social* que era la falta de seguridad física de las pasajeras durante los viajes (y también de las conductoras), omitido por el Estado así como por diferentes organizaciones que representan la actividad.

En este *marco tecnológico*, la creación y la perduración de «S» en Rosario y Córdoba dialoga dentro de una *dinámica socio-técnica* compleja en la que, producto de las interacciones con otros actores tales como leyes, hábitos, relaciones sociales, entre otros, se anticipó a reflexionar acerca de los usos e incorporaciones de la tecnología en la actividad. Además, defiende la importancia de que se amplíe la cantidad de conductoras y la seguridad física de todos los usuarios. Se observa así que si bien algunas demandas atañen a las mujeres, otras se relacionan con la mejora en la calidad del servicio público en general.

3.3. Análisis de las *resignificaciones* en las experiencias de las conductoras a partir de la tecnología digital «S»

Al estudiar las *resignificaciones* de sentido que conllevó «S» y sus medios de aplicación se observa que, a partir de la reutilización creativa de cierta tecnología previamente disponible (Thomas, 2012), se produjo una resignificación de las experiencias de las mujeres, cuya base se sustenta, principalmente, en el relacionamiento con otras mujeres. Por un lado, se observó la *unión* que se da entre conductoras; por otro lado, entre conductoras y pasajeras, y también entre las conductoras y otros grupos de mujeres. Por último, se identificaron las *representaciones* que las taxistas perciben de otros taxistas varones de quienes han aprendido parte del oficio y quiénes son sus colegas.

3.3.1. Resignificaciones entre conductoras

En primer lugar, «S» ha propiciado la *unión* entre conductoras, dado a que, con anterioridad a su creación, las taxistas de las ciudades estudiadas se encontraban aisladas entre ellas y no contaban con una representación gremial o institucional adonde pudieran acudir, ya sea para encontrar trabajo o ser apoyadas.

Me fue muy difícil conseguir trabajo, sí, porque llamaba por teléfono y me preguntaban si era para mi marido el trabajo, yo decía “No, yo soy taxista”, y no creían esto, ¿no? Fue una época en la que llegaba a buscar trabajo y me decían “No tomo mujeres”. Así era, entonces me volvía con un cabizbajo. Bueno y un día, yo le había pasado el número de teléfono a una conductora, a una chica que había hecho el curso conmigo del carnet de conducir, y nada, le digo “Tomá, te dejo mi número por si alguna vez necesitas un chofer”, esa chica me llamó, ella en ese momento era titular, tenía su auto, me llama ella y pude empezar a trabajar con ella me dice “Pero mirá que el turno de la noche”, “No importa, trabajo de lo que sea” y ahí arranqué a la noche (Conductora P, 59 años, Rosario).

Cuando yo empecé - y esto es algo no menor- en esa época, que éramos tan pocas mujeres, es como que el famoso “tenés que pagar derecho de piso hasta que te conozcan”. No cualquiera tomaba una mujer taxista, eso también hay que decir, entonces es como que hasta que conocían y algún titular quisiera tener esa mujer taxista, hay veces que ese hombre, que era el dueño de la licencia, a su vez, su mujer no le permitía tener mujeres de conductoras. Entonces yo cuando empecé y salí en el taxi fue de noche, fue a trabajar de noche, dos años trabajando de noche, porque no conseguía la mañana en esa época [...]. No te voy a decir que no tuve miedo, sí lo tenía, pero estaba sola, tenía que afrontar una familia, separada [...] Fue mi elección propia porque si

no me hubiese quedado como telefonista [...] Éramos tan pocas mujeres, era un desafío, y bueno me terminó gustando (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Las conductoras, que eran muy pocas tanto en Rosario como en Córdoba, también se encontraban aisladas entre sí en el plano físico, dado que no se cruzaban en la calle o en otros espacios como sí sucedía entre hombres cuyos lugares de encuentro suelen ser las estaciones de servicio, las paradas, las terminales y en la calle misma.

Yo antes del «S» lo único que yo hacía era subirme al taxi, trabajar y bajarme, nada más que eso, resolvía lo que podía resolver de la mejor manera que podía, cuando apareció el «S» no fue solo la aplicación sino conocer un montón de conductoras que estaban en las mismas condiciones que yo (Conductora B, 55 años, Rosario).

Hace 10 años atrás había una mujer cada 50 de choferes varones acá en Córdoba, no tenía ninguna posibilidad de encontrarme con otra mujer porque casi 50 había una, entonces yo prácticamente no me cruzaba con nadie, pero conocí a una mujer una vez y ella me dio una tarjetita donde me dijo que estaba trabajando para formar la asociación, y que ellas estaban viendo de conseguir cursos y cosas y bueno me encantó, me encantó conocerla así en la calle, bajando la ventanilla (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Porque fue muy difícil encontrar mujeres a la noche, no encontrábamos mujeres a la noche, eran todos varones. Estamos hablando de hace 16 años atrás que no es mucho, pero es mucho para el taxi evidentemente. Empecé a ver mujeres, te soy sincera, cuando arrancó hace siete años una publicación en el diario que decía “Llegó S, una app para mujeres”, cuando yo agarro, leo el diario, me meto en el link [...] me ingresaron y empecé a trabajar con la app, sin conocer a M.E., sin conocer a nadie. En ese momento no había nadie, después me entero de que yo fui la tercera en llegar a la aplicación (Conductora P, 59 años, Rosario).

Cuando las primeras conductoras empezaron a interactuar entre ellas, a partir de la socialización que generó usar una *app* en común y compartir experiencias, comenzaron no solo a comunicarse fluidamente, sino también a resolver en conjunto situaciones del trabajo diario a las que se encuentran expuestas por el propio oficio que ejercen.

[...] A una se le pinchaba la goma, íbamos tres a cambiarle las gomas. A una se le paraba el auto en medio de la villa, íbamos cuatro a hacerle el aguante hasta que viniera la grúa. Cuando a alguna de las compañeras le pasa algo en el auto o algo físico estamos todas unidas y eso lo logró el «S» (Conductora B, 55 años, Rosario).

A medida que la *app* había empezado a ser difundida de boca en boca y con el aumento de la participación de las mujeres como conductoras debido, entre otras cuestiones, a la paridad de género obtenida en la entrega de licencias -tal como se detalló en el capítulo anterior-, se observa cómo se fue expandiendo la red de apoyo y contención entre ellas, donde las más experimentadas colaboran con las más nuevas y las asisten.

Cuando ellas se registran en «S», yo las agrego a grupos de WhatsApp. Tengo un grupo que se llama “S Informativo”, que es un grupo cerrado porque la app no tiene para enviar audios ni archivo ni vídeos instructivos, entonces utilizo WhatsApp para mantenerlas informadas sobre algunas cuestiones que yo necesito que sepan sí o sí, y también hay un “grupo soporte”, en donde están las conductoras más experimentadas. Allí las nuevas se van incorporando ahí para que puedan despejar todas las dudas y puedan tener una respuesta en tiempo en tiempo real porque yo no podría contestarle todo bien, son colegas (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Al principio cuando entró “S” yo me acuerdo haber sido como madrina de algunas chicas, así nuevas más jovencitas y le digo madrina en el sentido de poder acompañarlas en algunas cuestiones mínimas que necesiten o lo que fuera. La chica nueva que entra a “S” se encuentra con un grupo de WhatsApp, donde ella puede consultar cualquier cosa, y que también puede disponer de una compañera para que la vaya a asistir en cualquier problema que tengas (Conductora V, 44 años, Córdoba).

A partir de los registros realizados mediante una observación directa no participante en el grupo de *WhatsApp* de soporte de Rosario, se identificó que las conductoras comparten por ese medio dudas respecto de las paradas, direcciones, tarifas y ciertos códigos del oficio de cómo subir pasajeros en la calle y otras más experimentadas, las asisten. En cuanto a las ubicaciones, las conductoras también se advierten entre ellas acerca de algunos barrios que pudieran ser peligrosos. Además se observaron consultas recurrentes acerca del funcionamiento de la *app* durante sus jornadas de trabajo. La mayoría de estas interacciones son por audio, esto probablemente se deba a que están conduciendo y consultan y contestan entre viaje y viaje.

Durante el período de observación, también se documentaron mensajes que se relacionaban con incidentes de choques y episodios con otros taxistas. Una de las conductoras comentó que en una de las calles donde había dejado a sus pasajeros se le acercó otro taxista y le dijo *únicamente por esa calle están ellos, los taxistas*. A raíz de esto, otra de las conductoras agregó que el sábado por la noche iba a buscar a unas pasajeras y cerca había una parada y un taxista descendido de su vehículo, quien comenzó a reprocharle. En palabras de la conductora:

Yo iba con simbel apagado y balizas puestas. Se acerca a mi auto por la parte de adelante, yo tenía las ventanillas cerradas, no sé qué venía diciéndome, bajé la ventanilla y le dije a mi me llamaron por la aplicación, yo no te estoy robando ningún viaje. Me fui y me siguió diciendo cosas. Frente a estas situaciones, las recomendaciones de otras conductoras más experimentadas es no contestar a los agravios, intentar grabar y anotar el RA (número de licencia) del taxi que está junto con las chapas patentes adelante y atrás de los vehículos.

Nosotras somos muy de actuar enseguida, agarramos el telefonito enseguida y llamamos y hacemos, no es que nos vamos a las piñas como se van ellos los varones a las piñas. Nosotras agarramos el telefonito y listo. Me ha pasado, por ejemplo, en el caso de alguna agresión, cuando supuestamente robaste un pasajero o algo y te empiezan a insultar, ese accionar aprendí que sacando el telefonito y mostrando que puedo llamar por teléfono automáticamente se van, porque saben que vos estás actuando bien, y que quien está actuando mal es con la agresión. Entonces automáticamente ahora ya saben un poco que los denunciás, entonces ya ahora están un poquito más calmados de esas agresiones en la calle o en las paradas. Incluso en las terminales de ómnibus creo que tienen cámaras, así que bueno, si hay peleas también se sabe, así que por ese lado está un poquito más controlado todo eso (Conductora P, 59 años, Rosario).

Estos mismos consejos relacionados con filmar y denunciar episodios de agresión se los brindan a las pasajeras para que puedan estar preparadas y reaccionar frente a situaciones que comprometan su integridad y seguridad, motivo por el cual eligen usar «S» frente a otras posibilidades de traslado.

Siempre les digo a las usuarias cuando tienen algún momento con los taxistas, nosotras sobre todo a la noche, no quieren tomarse taxi como varones, muchísimas chicas esperan y esperan y esperan. A mí me ha pasado por ejemplo ver cuando una chica pide, pide, pide y decís “che ¿Qué pasa que esta chica pide y pide? entonces lo tomo, “¿Me esperas 10 minutos?”, “Sí, espero”, “¿Pero qué pasó que no conseguías?”, “No, yo con varones no quiero viajar porque me pasó tal cosa”, es permanente, igual siempre recomiendo que llamen, que tomen el RA y le explico, me tomo el trabajo explicarle qué es el RA, el número amarillito, llamen al 147, denuncien, graben, filmen, saquen fotos, es la única forma que tenemos de poder atacar el mal uso del sistema, el mal uso del taxi, porque el taxi a muchos les da empoderamiento de... no sé qué, pero en realidad es un servicio público y hay que tomarlo como un servicio público, no como un empoderamiento de “Yo te llevo adonde quiero, yo hago lo que quiero o trabajo como me parece” (Conductora P, 59 años, Rosario).

En Córdoba también hay un grupo de *WhatsApp* para conductoras. Al principio, taxistas y remiseras tenían grupos por separado, pero luego se unificaron. Allí, las colaboradoras, también conductoras, asisten a sus compañeras durante la jornada diurna y nocturna.

Tenemos unos mensajes predeterminados que hicimos en el grupo de administración donde explicamos paso a paso lo que tendrían que hacer, de cerrar la app, borrar caché, de fijarse en esto, lo otro, fíjense el internet. También les explicamos que esto se maneja con conectividad, con Internet, entonces si hay agentes secundarios que pueden afectar en ese momento un mínimo de la conexión, puede tener unas fallas, puede tener un delay, hay una demora, o sea no es exacta la tecnología, puede pasar. Tratamos de que tengan paciencia, tratamos de asistir, por eso estamos las colaboradoras, yo creo que somos incansables acá en Córdoba, somos cuatro, otra conductora “S” que está conmigo a la mañana, y otras dos chicas que están de noche, porque el grupo está activo las 24 horas (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Esta unión entre taxistas y remiseras molestó, en principio, a los conductores y otras conductoras que suponían que esa unión, a través de una aplicación, buscaba equiparar la actividad del remis y del taxi. *Les molestó un poco a los varones, que las mujeres remiseras y taxistas estemos unidas para atender a las demandas, pero a la larga se dieron cuenta que no es la demanda total del mercado, no todo el mundo necesita una mujer al volante (Conductora V, 44 años, Córdoba).* Para la conductora A, estas diferencias permanecen y son importantes porque desalientan el uso de la aplicación instaurando ideas que se alejan de la paridad de género.

De lo comentado por las entrevistadas se observa que esta unión de conductoras, que la diferencia de cualquiera otra aplicación se convierte en una de sus fortalezas, principalmente, en momentos de confrontación con otros actores y en la búsqueda de conquistar nuevos derechos como la entrega de chapas patentes. Por un lado, se observa esta unión en momentos de resistencia como cuando una compañera tiene alguna situación conflictiva con otros actores tales como colegas taxistas, operadores de tránsito, seguridad, entre otros.

En plena pandemia a una compañera le metieron el auto en el corralón porque tenía un barbijo²² que decía «S» y ahí nos fuimos todas al corralón y hasta que no le sacaron el auto no nos fuimos. Cuando pasó, yo estaba a dos cuadras de mi casa, hacía 40 grados de calor, hacía 12 horas que estaba arriba del auto y pegué media vuelta y me fui con mis compañeras (Conductora B, 55 años, Rosario).

²² Le retuvieron el auto y la chapa a una taxista por usar un barbijo con el logo de She Taxi: <https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Le-retuvieron-el-auto-y-la-chapa-a-una-taxista-por-usar-un-barbijo-con-el-logo-de-She-Taxi-20210128-0079.html>

Por otro lado, la comunión entre conductoras también se percibe a través de sus logros, por ejemplo, conseguir la entrega de chapas patentes que se mencionó en el capítulo anterior. Estos logros han devenido de otros momentos de resistencia previos en los que sus reclamos no han podido pasar desapercibidos debido a la visibilidad obtenida por sus convocatorias ante quienes debían escucharlas.

Un día nos quedamos once horas en el Concejo, desde las dos de la tarde hasta la una de la mañana, porque ese día nos iban a decir si por primera vez en la historia de Rosario les daban 250 chapas a mujeres. Fueron como seis horas que nos quedamos afuera, que venían las compañeras era, es maravillosa. Venía una compañera y nos traía dos bidones de agua, venían otras y nos traían cuatro pizzas, venía otra pasaba y nos tiraba dos paquetes cigarrillos cosa (Conductora B, 55 años, Rosario).

Aquí se evidencia, una vez más, el apoyo entre conductoras, movilizadas por una causa en común, conectadas más allá de la aplicación en el plano de las ideas y de la aproximación física. Dan cuenta de que las resistencias y también los logros solo han podido ser obtenidos por medio de su unión.

Nos quedamos 11 horas en el Concejo, todas unidas, todas vestidas de violeta y todas peleando por las chapas y nos fuimos reventadas, pero felices porque por primera vez en la historia conseguimos 250 chapas para mujer y eso lo logramos uniéndonos, es maravilloso. El «S» es, por eso te digo, no es una aplicación, es mucho más que una aplicación, es la unión de todas (Conductora B, 55 años, Rosario).

Cabe destacar que las conductoras que se unen a estas causas lo hacen de forma totalmente voluntaria. La tecnología favorece que se puedan comunicar y organizar, aunque a veces también lo hacen de forma espontánea y su participación es optativa, aunque sin dudas muchas de ellas poseen fuertes convicciones y deseos para mejorar la calidad del servicio público que prestan.

“Tengo una idea chicas, tenemos que ir al Consejo a hacer esto ¿Se prenden?” y listo, ahí estamos, la que está de acuerdo y quiere va, nadie te obliga, nadie te tiene que pagar, nadie te tiene que dar un bolsón, nadie te tiene que dar un extra, no te van a tirar más viajes por esto, es decir, a mí nadie me va a tirar más viaje porque yo colabore, ¿entendés? Eso no existe en «S», «S» no es eso (Conductora P, 59 años, Rosario).

De lo expuesto hasta aquí se puede observar cómo las conductoras de «S» interactúan y organizan entre ellas, ya sea para resolver inquietudes en su jornada laboral, asistir a otra compañera o aunar voluntades frente a una causa en común. Situaciones de contacto prácticamente impensadas, cuando sin mediar siquiera tecnologías de la comunicación, difícilmente se cruzaban en la calle o puntos de encuentro como estaciones de servicio o paradas. De esta manera, las conductoras *resignifican* su rol de taxista, su oficio y la calidad del servicio público que ofrecen.

Desde su creación, «S» ha impulsado los lazos sociales entre conductoras y ha dispuesto también ciertos medios, como los grupos de *WhatsApp*, para estimularlos. Las decisiones de las conductoras son voluntarias, algunas conductoras pueden elegir mantener lazos solamente virtuales con las colegas y otras están dispuestas a compartir encuentros presenciales y generar vínculos más amistosos. Saben que no están solas y que siempre habrá una «compañera» dispuesta a ayudar a otra.

Aunque con la evolución tecnológica de las tecnologías de la información y comunicación y la visibilización de las desigualdades de género hubiera sido indefectible que en algún momento las conductoras se acercaran, como sostiene una de las entrevistadas, cuando los resultados están a la vista se genera un «contagio» entre las mujeres.

3.3.2. Resignificaciones entre conductoras y pasajeras

En segundo lugar, «S» es percibida como una *comunidad* de conductoras y pasajeras en las que se excede el trato habitual entre chofer y usuario que puede observarse en cualquier otro servicio público de movilidad. Las interacciones entre conductoras y pasajeras perduran más allá de los viajes y se reencuentran no solo a través del intercambio de un servicio, sino a través de sus historias.

El “S” no es una aplicación, es mucho más que una aplicación, es como si fuera una comunidad de mujeres, de mujeres y de hombres, porque tenemos pasajeros hombres y mujeres, pero la mayoría obviamente son mujeres y son mujeres jóvenes y es como una comunidad que se arma, no es una aplicación, es mucho más que eso porque nosotros tenemos por ejemplo pasajeras que venían con las panzas y ahora vienen con los chicos, pasajeras que la última vez que las llevé fueron a rendir una materia y las voy a buscar y les pregunto cómo rindió esa materia (Conductora B, 55 años, Rosario).

Yo fui una de las primeras que bajó la aplicación acá en Córdoba, y fue una experiencia tan hermosa poder abrir un mundo, fue una cuestión sorora, miles de mujeres descargaron la aplicación acá en Córdoba y nos recibieron tan bien, porque hasta nos recibían con un suspiro de alivio, como si uno le brindara alivio a alguien por ser mujer y estar al volante, eso fue una sensación indescriptible para mí, poder comunicarme con las chicas. Acá en Córdoba hay Universidad Nacional, las chicas vienen de todo el interior a estudiar acá, y de otras provincias, y sobre todo ellas fueron las que más necesitaron de “S” y hoy en día son las mantienen la aplicación activa (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Me han pasado miles de cosas, entre ellas, por ejemplo, una vez, que yo ya me iba también, era muy tarde y dice, “Por favor, tengo frío” me pone, era una nena, 18 años, estaba cagada de frío, literalmente al lado del río, había ido a una grabación y estaba cagada de frío (ríe). Te juro que me enterneció y la fui a buscar, ya me iba, pero la fui a buscar, porque estas cosas son las que engrandecen, que una tenga ese espíritu, yo le digo un “espíritu S”, que nació realmente, nacimos para eso, yo siempre digo que vinimos a demostrar que hay un mundo mejor y existe, y el mundo “S” es eso (Conductora P, 59 años, Rosario).

A nosotras nos dicen “Qué lindo viajar porque puedo hablar de diversos temas”, o “Voy tranquila”. Porque acá tenemos muchas chicas de la facultad que están muy solas porque tienen sus familias en otros lados, en otras provincias, y se sienten acompañadas. Los padres de las chicas cuando vienen por primera vez a hacer sus cursillos y todo y montan todo el departamento donde se van a quedar dicen “Me voy tranquilo porque existe esta aplicación”. Es hermoso que te digan (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Las entrevistadas sostienen que el hecho de que la mayoría de los pasajeros sean mujeres les ofrece dos cosas que les resultan fundamentales: seguridad y trabajo. Entre tomar viajes en la calle en los que deben *escanear* al pasajero para decidir y aceptar viajes a través de «S», prefieren usar la aplicación. Si bien se trata de un servicio público, algunas conductoras también se reservan su derecho de admisión o bajan pasajeros cuando perciben cierto peligro.

Yo cuando siento una sensación, y la sentís en la piel, una sensación de peligro cuando sube un pasajero, yo siento que algo está mal, esa es la intuición de la que te hablo que el taxista la debe desarrollar, porque esa primera sensación es a la que vos tenés que acudir, si vos tenés una sensación de que algo está mal y bueno ya articulás los procedimientos ¿no es cierto?, ya lo dejás al pasajero en un control policial, abordás al pasajero, pero tenés que estar atento a esa intuición que te dice que “acá hay algo mal, acá esta situación la voy a poder resolver o ya es algo que no está dentro de mis posibilidades de resolver”, eso te tenés que dar cuenta y es una primera sensación que el taxista la tiene que identificar para poder desarrollar este trabajo de forma eficiente. Siempre y

cuando pase eso, a mí me ha pasado muy pocas veces, que he dejado gente que yo noté que no lo iba a poder (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Yo siempre le digo a las pasajeras que ellas nos toman a nosotras por seguridad, y nosotras las tomamos a ellas también por seguridad [...] La cuota miedo con «S» no la tenés y eso es fundamental. Por ejemplo hace 2 meses bajé un tipo porque se estaba masturbando en el asiento de atrás y yo no tengo por qué vivir esa violencia porque yo no la genero. Vos con «S» no tenés que pensar en esas cosas (Conductora B, 55 años, Rosario).

Yo que tengo la oportunidad de trabajar en «MT», porque a veces piden conductora mujer, no es el mismo espíritu, ni las usuarias ni nosotras tenemos el mismo espíritu que cuando llevamos un viaje de «S», es completamente distinto, te juro. No es que discrimino ni mucho menos, los hago con placer porque mi trabajo para mí es esencial, pero el espíritu de «S» se nota, se siente, se ve, la gente, las usuarias son otro tipo de, no sé, es como que se sienten en familia. Cuando piden un «S» es como que vos decís “Vino mi mamá a buscarme”, una cosa así, como que se sienten de esa forma, yo siento eso, como que ellas se sienten seguras. Y yo a la vez como que me siento segura. Cuando me dicen “Ay ¿Me esperas a que entre?”, “Por supuesto que espero a que entres”, o cuando “Chicas no bajen que viene una moto” Se sienten agradecidas por esperarnos, y no pasa eso con «MT», no hay esa camaradería como sí pasa con «S» (Conductora P, 59 años, Rosario).

A través del relato de las conductoras, se observa que la preferencia de las pasajeras para viajar con «S» se debe, por un lado, a cuestiones relacionadas con la seguridad. Por tal motivo y a pesar de que la demanda de viajes supera la oferta de conductoras, las pasajeras suelen esperar a un «S» frente a otras opciones como *apps* de radiotaxi y taxis en la vía pública.

Hay chicas que nos esperan 20 minutos, media hora, 45 minutos, pero no se mueven si no va un «S» a buscarla y vos no escuchás a las chicas que no dicen “pedime un taxi”, dicen “pedime un «S»” es distinto. No quieren un taxi quieren un «S» (Conductora B, 55 años, Rosario).

Ayer sin ir más lejos, después de pasar la captura, una de las chicas pide y un comentario pone en mayúscula “Solo uso S, espero todo lo que sea necesario” algo así puso, y tuve que hacer 5 km para ir, la tuve que agarrar incluso en este momento de debilidad económica (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

El matiz que le dio al taxi la aplicación “S” fue una cosa tan hermosa, conectarse con mujeres, conectarse a que nos esperen porque claro, como somos pocas, les pedimos a las pasajeras, que ellas saben y nos esperan, no les da lo mismo tomarse un taxi con un varón por diferentes cuestiones, o porque la franja etaria, son chicas más jóvenes, chicas que no saben, son jóvenes, están

solas acá en Córdoba, los padres les piden “Mirá, tomate un S” (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Sin embargo, la seguridad no es el único motivo, también destacaron la empatía y el apoyo que reciben de una mujer al volante que las busca con prioridad para resolver su necesidad de desplazarse. Cuando aparece un viaje por la *app*, las conductoras no saben con qué situación van a encontrarse con el abordaje, pero para ellas cada viaje representa una necesidad, incluso de aquellos varones que también las llaman.

Mira lo principal de “S” y lo necesario es que una mujer tenga prioridad para tomarse un taxi, porque la mujer justamente, por lo que decíamos el abanico de la mujer, la mujer tiene que estar en su casa para recibir a los niños, tiene que estar en el trabajo, por las reuniones, por ejecutar, o sea la mujer tiene que pintarse, ir al trabajo de otra forma. Tiene otra performance, le lleva más tiempo a la mujer cambiar de rol social de trabajadora a ama de casa, a hija, a cuidar a sus padres, a llevar a la asistencia médica al hijo, el colegio, la reunión, la mujer entonces necesita prioridad, ¿Por qué es la prioridad? Simplemente porque la mujer cubre otro aspecto de la vida que el hombre no (Conductora V, 44 años, Córdoba).

El otro día, por ejemplo, el sábado, yo te digo el sábado pero en realidad ya era domingo a las 5:45 de la madrugada, de la mañana, sonaba un viaje, yo ya estaba muy cansada, ya me quería volver a casa, y en un momento veo que insiste, la voy a buscar, le digo “Dame cinco”, “Sí, te espero, que sea lo más pronto, posible” Uy, dije bueno, ¿qué pasó? Me puedo encontrar con cualquier cosa, que se está haciendo pichi, que tiene frío, porque han pasado mil cosas. Veo una chica con uniforme entonces se sube y me dice “Voy al hospital Alberdi”, “Ok, dale”, “Lo más pronto posible”, “Dale”. Entonces una vez que se distiende la pasajera, me dice “Ay no conseguía taxi”, “Es que ¿Sabes qué pasa? que hoy fue un sábado explosivo en donde salió mucha gente”. Entonces, ¿Qué le recomiendo yo a esta chica? Le digo “Bueno, cuando entras seis de la mañana, querés conseguir un taxi, poné como suelen poner muchas <voy a trabajar> y cuando nosotros vemos ese mensaje, <voy a trabajar>, automáticamente le damos prioridad a esa chica que va a trabajar porque sabemos que lo necesita, no a la otra que se vino del boliche”, que está cansada, que está divino, que está genial, porque vivimos de ellas, de ustedes que salen a la noche, sobre toda la noche, ¿no? Y entonces le recomendé eso y me dijo “Ay re mil gracias”, dice “No sabía” (Conductora P, 59 años, Rosario).

Las conductoras también comentaron que las pasajeras suelen destacar la limpieza de los vehículos, las formas de conducir de la mujer y el entendimiento que hacen de cada situación en particular, ya que son *un poco psicólogas de la vida, sobre todo a la noche. Uno a veces*

parece tan insignificante y, sin embargo, a lo mejor una palabra tuya, un aliento, o no se olvidan de ciertas palabras que vos le dijiste en el momento (Conductora P, 59 años, Rosario).

Lo que la pasajera nos trasmite, el tema de una limpieza del auto fundamental y el tema del manejo, de que la mujer es mucho más tranquila, más serena, que la mujer no frena de golpe, no acelera de golpe, no putea, como que hay una gran diferencia. Yo creo que nos eligen por la seguridad, por la limpieza y por el manejo básicamente, esa una gran diferencia con los compañeros (Conductora B, 55 años, Rosario).

Las chicas son tan coloridas. Hay una chica policía que siempre nos toma, que sale y entra a trabajar a otro lado, siempre la misma hora, no sé qué se sacará o qué se pondrá, pero siempre te dice viste “Discúlpame que yo me voy a cambiar”, “Sí, sí, todo bien” no sé bien qué es el cambio que hace en su vestimenta, ella entra y sale entra ahí nomás a otro lugar de trabajo. Después de cosas que te dejan, por ejemplo bolsas que descarta la mujer, va haciendo cosas. El habitáculo de un taxi es del que lo paga [...] y la mujer para eso necesita el espacio del taxi, y que sea una conductora mujer a ella le permite manejarse en una total libertad de decirte muchas cosas, desde decir “Te dejo estas bolsas porque estorban”. “Tengo que llevar el bolso”. “Ayúdame con esto”. “Las maletas”, “estoy cargando al niño” lo que fuera y te dicen “Te pago, a voy siguiendo a mi hija por la pantalla y te pago yo de acá” y vos en el chat vas hablando con ella, le decís 1300 pesos y te los paga ella en el lugar de origen (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Cabe destacar que la comunicación entre conductoras y pasajeras es únicamente por la aplicación, no intercambian celulares personales, sino que se reencuentran por medio de los viajes, incluso a través de viajes realizados desde la aplicación de radiotaxi oficial de Rosario en la que se puede elegir a una conductora mujer. Entre pasajeras y conductoras existen ciertos códigos con los que logran identificarse, por ejemplo, al momento de solicitar el viaje las conductoras siempre envían un mensaje, ya sea de los que están predeterminados dentro de «S» o los que quieran personalizar. Generalmente, le indican a la pasajera en cuantos minutos llega a buscarla y pregunta si la espera y las pasajeras responden a este mensaje de manera amena. Los mensajes son una característica distintiva de «S», donde conductoras y pasajeras saben que deben comunicarse para reconfirmar el viaje y, además, cuando se encuentran por medio de la app de radio taxi, se reconocen entre ellas por la forma de escribir.

Me ha pasado de que no han conseguido “S” y piden MT mujer por ejemplo. Entonces, al toque le pongo “Yendo”, tiene el mensaje predeterminado completamente distinto a los “S”, y entonces yo escribo “Llego en cinco

minutos, ¿Me esperas?” y automáticamente si la chica es una es una “S pasajera” me responde “Sí, te espero dale”, porque están entrenadas, entonces me dicen “No conseguí S”, porque están en una zona determinada. Y le digo “Buenísimo, pero igual insistí siempre”, “No, lo que pasa que no conseguí”, “Bueno, listo, dale”, pero pasa eso, que las entrenadas con “S” automáticamente te contestan el mensaje, te dicen “Si te espero, dale, te espero en la puerta”. Es increíble, es increíble la escuela que hacemos con “S” (Conductora P, 59 años, Rosario).

Por eso hacemos mucho hincapié en el mensaje, cuando le llega si lo leyó te sale la tilde como WhatsApp, a diferencia de Caby que no lo tiene. Eso es muy importante, porque si sabemos que no lo ha leído, nosotras podemos cancelar el viaje porque no sé si me va a esperar, porque hay veces que hacemos distancias muy largas. A cada usuaria que pide un “S” se le avisa que la pasan 10/15 minutos y la conductora no recibe respuesta puede interactuar puede cancelar el viaje por inseguridad (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Puede concluirse que al observar el vínculo entre conductoras y pasajeras priman valores como el respeto, la empatía y el cuidado en términos amplios. Las pasajeras saben o esperan esto de las conductoras, además de ciertos detalles propios del servicio como la limpieza y la buena conducción. Estos valores se co-construyen en el momento del intercambio y lejos de ser característicos de lo femenino deberían aspirar a ser universalizables, lo cual conllevaría a una mejora de todo el servicio y una disminución de las inseguridades que las mujeres sienten al circular por el espacio público.

En ese intercambio, ambas partes sienten seguridad y confianza y, en algunos casos, las historias de las pasajeras recurrentes traspasan los viajes. Se vislumbra una priorización mutua entre la demanda y la oferta del servicio. Las pasajeras, por situaciones diversas, quieren viajar solo con «S» y las conductoras hacen todos sus esfuerzos por ir a buscarlas porque saben que detrás de ese llamado hay una necesidad. Esto ha creado una especie de cultura basada en códigos de «S» con determinadas expresiones en el lenguaje como «pedime un S» o «tomate un S».

3.3.3. Resignificaciones entre conductoras y otros grupos de mujeres y varones

En tercer lugar, puede darse cuenta de la sinergia de las conductoras con otras mujeres, ya sea que se encuentren de forma aislada o en grupo. Un ejemplo es la transmisión de *boca en*

boca que se fue generando para dar a conocer la *app* y sumar nuevas conductoras de manera orgánica.

Así me empecé a relacionar con otras mujeres taxistas a través de la app, y a la vez buscando mujeres taxistas para que ingresen a la app. Por ahí veía una chica en el lavadero, me acuerdo de V, le digo “¿No tenés la aplicación de S?”, me dice “¿Qué es eso?”, entonces le explicaba lo que era S. Y través de eso empezaban a ingresar a la aplicación, si también ese fue mi trabajo de hormiguita, ¿no? De hacer conocer también a la app de S a través del boca a boca (Conductora P, 59 años, Rosario).

Otro ejemplo es la creación de la una escuela móvil que enseña a mujeres manejar, las acompaña a obtener el registro, las ayuda a conseguir un taxi, las capacita sobre cómo es el trabajo sentándolas al lado en cada viaje y les continúa brindando soporte cuando ya están trabajando.

Hasta tenemos una escuela móvil de taxi, que básicamente son unas seis siete instructoras que pueden llevar a conductoras que se quieren incorporar a la actividad de acompañante, para que ellas puedan ver en tiempo real cómo es la práctica de lo que es ser taxista y viceversa, cuando se es aprendiz, digámoslo así, suben un taxi y pueden llamarlo para que las acompañe (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Cuando una conductora se cruza con otra mujer que tiene una necesidad, se crea esta conexión para *abrir puertas*.

Había una chica que limpiaba los baños de esa estación de servicio, y yo soy muy charleta como verás, y “¿Qué tal? Buen día. Hola, cómo estás?” Y nos pusimos varias veces a charlar y un día le digo “vos no estás para limpiar un baño”, sin desmerecer le digo “Sacate el registro y subite arriba un taxi”, “¡No!”, me dice, “vos estás loca”. Le digo “yo te ayudo, dale vamos” [...] Y un día me dice “saqué el turno para sacar el registro”. Conclusión, empezamos a whatsappear, hicimos una amistad y ella hoy es taxista, ella limpiaba baños y ahora es taxista, y está feliz. Me enorgullece saber que dejó de lavar baños por dos pesos y ahora se lleva la moneda todos los días, entonces por eso volvemos a lo mismo, es una comunidad y me emociono (Conductora B, 55 años, Rosario).

También se puede apreciar la conexión con otros grupos de mujeres. Por ejemplo, las conductoras de «S» suelen autoconvocarse para defender otras causas, por ejemplo, la lucha contra los femicidios. Una de las entrevistadas relata, emocionada, que cuando llegaron a una

de las marchas fueron aplaudidas por las otras mujeres que estaban presentes como una forma de reconocimiento hacia ellas por su labor.

No me voy a olvidar nunca, hubo una convocatoria en tribunales, cuando acá en Rosario hubo un femicidio, y me acuerdo de que nos autoconvocamos para ir a apoyar en contra de estos femicidios. Y me acuerdo de que llegamos con los taxis a la calle, a la calle de tribunales, y cuando llegamos a la calle había una manifestación, todos, todas las que estaban ahí se dieron vuelta y nos aplaudieron. Fue para mí lo máximo que viví en “S”, una cosa de decir WOW. Eso es muy fuerte, que vengan, que se den vuelta en una manifestación de femicidio y se den vuelta a aplaudirnos a nosotras, a darnos las gracias por existir, es un montón, es más de lo que uno le puede pedir a la vida, de saber que nosotras existimos, quizás a muchas no les importa, pero muchas lo necesitan (Conductora P, 59 años, Rosario).

También se relacionan con profesionales quienes poseen conocimientos en publicidad, marketing, diseño, fotografía y sonido que de forma voluntaria se pusieron en contacto con la creadora de «S» y le propusieron un rediseño de la app para mejorar la experiencia de usuario de conductoras y pasajeras.

Hace un año y medio, una chica que vino de Buenos Aires a vivir aquí, una diseñadora UX, se contacta conmigo y me propone hacer el rediseño de la app, se da cuenta de cosas de las que yo no me doy cuenta, y me dice “gratis”, “¿Vos estás segura?” le digo “Vamos a juntarnos”, le expliqué mira cómo vos soy diseñadora, eso es una parte, es el lado A de todo, yo tengo un lado B, que es el gremio, es la calle, que es la sangre digamos, “yo te agradezco un montón pero te tengo que decir en dónde te estás metiendo” ...dijo que sí y se subió y se metió en el lomo todo este laburo. Todo se fue dando, cuestión que hoy tiene un equipo armado de diseño de 10 mujeres que hacen un montón de cosas (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

En este rediseño, las profesionales le sugieren que debe estar su nombre dado que es la creadora, pero M.E. se niega porque si se trabaja para crear comunidades entonces se tiene que hablar en comunidad de «S», no de M.E. la creadora de «S». Es eso es del pasado, hacer autobombo, ya los nombres propios no tienen mucho sentido. Y explica cuál es el sentido de cualquier comunidad que se encuentra conectada y donde una dice “Bueno, mirá, esto debería ser así” y empieza a trabajar y dedicarle mucha energía y mucho tiempo a la cosa, para que luego venga el resto, la tome, la haga propia y continúe, o sea la comunidad, sin esto de la verticalidad de decir “vos la creadora M.E.”.

Este espíritu que preserva M.E se observa en lo que perciben el resto de las compañeras, principalmente, aquellas que fueron las primeras registradas y que comprenden que en «S» existe una creadora que tiene la última decisión, pero que no obtiene rédito por su creación y que la comunidad «S» es de todas.

“S” es más que una aplicación, es una fuerza, es un empuje, es todas iguales, acá no existe la casta, vamos a hablar de nuevo de castas (ríe). Acá no existe ¿Cómo se dice cuando tenés cargos? Acá no existe. Acá todas somos una, acá yo no tengo ninguna prioridad por ser la más vieja, y cuando digo ninguna es ninguna, yo simplemente soy una chica “S taxista”, punto, no importa si llegaste este año, el año pasado, o hace siete. Si tenés ese concepto de “S” sos una “S taxista” [...] Acá no hay una mano derecha, hay miles de manos derechas; es decir, las manos derechas somos todas (Conductora P, 59 años, Rosario).

Por otro lado, «S» se relaciona con un grupo de mujeres vinculadas a tecnología, con sede en Córdoba, que fomenta la participación de mujeres y diversidades de género en las diversas áreas de esta industria para reducir la brecha de género en el sector IT (Tecnologías de la Información). En su búsqueda de transformar el ecosistema tecnológico, este grupo ofrece diversas capacitaciones acerca de cómo mejorar la experiencia del usuario en el diseño de interfaces para sitios web y aplicaciones y ofrece a sus alumnas el estudio de caso de «S».

También pueden destacarse otras sinergias entre comunidades para generar conciencia con otras causas. Puede mencionarse la interacción entre «S» y “Camioneta Rosa” que concientiza acerca del cáncer de mama y una asociación civil de mujeres llamada “Compromiso Vial”²³ que tiene como misión contribuir a la disminución del impacto de la siniestralidad vial, ambas comunidades en Rosario.

Por último, en relación con las *representaciones* que las conductoras hacen de los taxistas varones, no pueden generalizarse solo dentro de los episodios de violencia descriptos anteriormente. Las entrevistadas destacan que ellos ya las reconocen como un colectivo «S», y que además las consideran necesarias para realizar determinadas negociaciones.

Muchas de las conductoras que ya son más experimentadas, en forma de chiste nos cuentan “¿Sabés que el otro día se me puso en la parada un tachero? y escuchó que yo tengo el teléfono y dice “taxi taxi”, y el tipo dice es “Mmm, es una S” (ríe), Ya nos dicen “una S”, no un taxi, o sea, tenemos nuestro propio idioma. “Pedí un S”, hay madres que no te toman otra cosa. Empieza un mundo, es eso como un idioma propio, incluso para aquellas que nos quieren atacar (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

²³ <https://www.compromisovial.org.ar/>

Las referentes son mujeres taxistas, no tenemos referentes masculinos. Siempre el compañero busca la mujer taxista por si hay que pedir un aumento, siempre es la mujer taxista y asimismo hay un montón de compañeros que no nos quieren (Creadora B, 55 años, Rosario).

Siempre les hace falta la visión femenina para todo lo que a ellos le piden lo municipal, siempre me preguntan, porque ellos dicen “A nosotros nos hace falta la visión femenina de las cosas, por ahí somos brutos en cuanto a... no tomamos en cuenta tantos elementos como negocio”. Saben que la mujer tiene más entrada a la negociación o a la mujer le pueden dar más bola. Porque es difícil ser taxista y ser mujer, tenemos familia, hijos, tenemos casas que llevar adelante, no es lo mismo que el taxista varón, mi papá llegaba a casa y mi mamá le tenía la comida lista, nosotras no tenemos esa posibilidad, tenemos que cumplir nuestro rol laboral y el de la casa, y eso también es un punto difícil para la mujer, la mujer tiene que dividirse en diferentes roles y no le es tan fácil, por eso debería tener más apoyo que el hombre, el hombre parece más direccionado al trabajo (Conductora V, 44 años, Córdoba).

3.3.4. Síntesis de las resignificaciones

En conclusión, al estudiar las *resignificaciones* de sentido que conllevó «S» y sus medios de aplicación, se observa que el vínculo entre conductoras, conductoras y pasajeras, conductoras y con otros grupos de mujeres existía previamente de forma esporádica y la *app* consiguió que su relacionamiento fuera más organizado y a través de la tecnología. Esto fue redefiniendo sus propias experiencias y co-construyendo una identidad que revaloriza su *rol* de taxista, su oficio y la calidad del servicio público que ofrecen. También modifica ciertas representaciones de otros colegas varones que, en algunos casos, las aprecian con mejores formas de negociación frente a las autoridades.

A través de los encuentros entre los grupos, «S» fue conformándose orgánicamente como una comunidad que lejos de excluir por género, invita a todos quienes tengan ese espíritu «S», que se dirige, en palabras de las conductoras, *hacia la evolución del mundo, hacia lo mejorado, hacia lo ideal, hacia lo que está bien, a lo que es correcto.*

Se ha apreciado la capacidad *agencial* de las conductoras que a partir de su unión han podido movilizar ciertos recursos y debates postergados en la actividad. También se observó cómo estas configuraciones socio-técnicas que resultaban estables formaron parte de la constitución de «S» en búsqueda de mejorar la calidad el servicio sobre la base de valores que

remiten a la esencia original del servicio y subvierten desde actitudes ilícitas hasta sus ausencias en la actividad.

3.4. Análisis de la apropiación y creación tecnológica entre las conductoras y la tecnología digital «S»

Al analizar el proceso *socio-técnico* que permitió la creación de «S», así como los intereses de su creadora, la interacción entre las conductoras y los sentidos que estas le otorgan, se puede identificar que esta aplicación es una forma de *Creación Tecnológica*, en términos de Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego (2017), dado que en su origen contiene motivaciones diferenciales en relación con otras *apps* que cubren el servicio de transporte público de pasajeros. La forma que le fue impresa a «S», tanto por su creadora como por otras conductoras, pasajeras y grupos de mujeres, la distingue y puede ser ubicada dentro del modelo ideal de *Creación Tecnológica 'activista' o con fines de acción colectiva e intervención social* que proponen los autores. En su *trayectoria*, también se identificaron formas de apropiación de las redes sociales por parte de la comunidad «S» que le permitieron impulsar su crecimiento así como resguardar su continuidad.

3.4.1. Análisis de la apropiación y creación tecnológica de «S»

Para comenzar con este análisis, primero se identificaron las características de «S» en términos de plataforma digital, es decir, aspectos que se relacionan con su propósito organizacional y su modelo de negocios e ingresos. De acuerdo con su creadora, la aplicación se centra dos pilares que la diferencian de otras *apps*: la no monetización y la no existencia de personería jurídica que, en sus propias palabras, es «eso que tantos anhelan» y que, desde su punto de vista, facilita la conversación y negociación con las autoridades. Su premisa de no monetización, es decir, la inexistencia de cualquier tipo de comisión o ganancia por los viajes que realizan las conductoras con «S» pareciera ser uno de los valores disruptivos para la época en que fue creada -con el auge de las *apps* de transporte basadas en el modelo de Uber- y aunque lleva siete años activa, la posible cuestión económica continúa despertando curiosidades y preguntas recurrentes.

[...] genera todo tipo de emociones porque me encuentro con todo tipo de comentarios, interpretaciones e intervenciones que te hacen, es como que se te agotan las respuestas porque ¿cómo podés demostrar que no cobrás? y mirá, lo estoy usando y no pagás. "No, pero seguramente a vos te paga Google por las descargas" (ríe) (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Dos conductoras se contactaron con M.E y trajeron la aplicación a Córdoba, cuando vieron que era gratuita no lo podían creer porque es la primera vez que algo gratuito y sin fines de lucro, y que otra colega nuestra, así sea de Rosario, la verdad es que nos entrega una herramienta.

En este sentido y en palabras de su creadora, la *app* mantiene un principio básico del taxi y es que no fija comisiones para conductores o usuarios. Entre otras características, además de ser gratuita, «S» solo permite trabajar con vehículos habilitados y su tarifa está regulada por el Estado, al igual que el resto de los servicios de transporte público.

Sin embargo, al momento en que su creadora ideó esta solución desconocía que formatos similares para que las mujeres viajaran seguras ya existían en otras partes del mundo. Aun así, la principal particularidad de «S» son las decisiones que su propia creadora le imprimió en relación con su gratuidad, la personería y el servicio que buscaba cubrir.

Cabe destacar que la *app*, sostenida por las ideas de M.E. fue desarrollada por un ingeniero en sistemas, que en palabras de M.E. «fue muy perceptivo y también tiene una visión muy cooperativista». Es impulsor de la accesibilidad web y el software libre y, anteriormente, ya había participado de la coordinación de aplicaciones sobre transporte sustentable como la plataforma web y *app Carpoolear*, gratuita, que permite viajes en auto por Argentina y que puede clasificarse dentro del modelo de *economía colaborativa*. Aunque su creadora no lo comentó en la entrevista realizada a ella, una de las primeras conductoras comentó que M.E. pidió un préstamo para abonarle al ingeniero por su trabajo.

Para cuando «S» fue pensada y desarrollada, recién estaban arribando a Argentina aplicaciones de transporte como *Uber* en 2016 y recién en 2018, otras *apps* de mensajería, cadetería y *delivery*, ambos casos inmersos en la denominada *economía bajo demanda*. Además, estas empresas eran multinacionales y sus códigos y algoritmos, un secreto. Frente a esto, uno de los mayores desafíos era materializar en un artefacto la idea de M.E y conseguir una aplicación con geolocalización en tiempo real que cubra la necesidad, labor con la que el ingeniero se encontraba por primera vez en su carrera.

En este sentido, se observa en primera instancia una *Apropiación Adaptada o Creativa* (Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego, 2017) de otras tecnologías existentes:

Originalmente hice un copy paste básico y barato de lo que ya existía: pasajera registrarse, pide conductor, voy. Ya está, era lo que se podía pagar (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).

Luego, esta *apropiación* devino en el desarrollo de una nueva *creación tecnológica* que debía reunir, por un lado, características de la *economía colaborativa* en términos de la intermediación entre la oferta y la demanda para el intercambio y la ausencia de fines de lucro y, por otro y al mismo tiempo, brindar ese servicio basado en ubicaciones en tiempo real, característica altamente valorada en la *economía bajo demanda* que comenzaba a instalarse en el país. Además de que permite aprovechar los tiempos muertos entre un viaje y otro viaje, lo que sin la *app* a veces requiere recorrer algunos kilómetros sin pasajeros.

La principal ventaja del producto tecnológico de las aplicaciones es la reducción de los tiempos muertos de la jornada laboral, eso quiere decir que a mí, si yo estoy gepeseada (GPS), a mí me suena un viaje, yo estoy ejecutando un viaje y me suena un viaje de “S” y a mí me permite medir esa distancia, volverme, puedo dejar el viaje y volverme cinco cuadras, y ya tengo otro pasaje, esa es la principal ventaja de la de usar las aplicaciones en el taxi [...] Esto de las aplicaciones se perfila como un economizador o como una salida, un relleno importante para nosotros, un relleno de la jornada importante porque nos permite meter viajes en el medio (Conductora V, 44 años, Córdoba).

Puede observarse que, frente a tecnologías ya existentes de intermediación entre oferta y demanda, se produjo una operación de *resignificación de la tecnología* (Thomas, 2012) a partir de una reutilización creativa en la que se movilizaron conocimientos, artefactos y sistemas previos para idear una *forma tecnológica* en la que se ofrecían usos alternativos en dos direcciones. Por un lado, frente a las *apps* que ya existían dentro de la *economía colaborativa*, como *Carpoolear*, «S» mantenía su espíritu de gratuidad y se agregaba la función de ubicación y conexión en tiempo real y, por otro lado, frente a las *apps* de la *economía bajo demanda* que ya existían en el país como *Mercado Libre*, *Zolvers*, *Workana*, *Iguanafix* y *Nubelo* y las que estaban instalándose como *Uber* (con actividad en tiempo real), «S» se despoja de cualquier fin de lucro que pudiera obtener.

«S» es un producto innovador, mejorado, o sea hoy en Córdoba las aplicaciones que existen ninguna le llega de cerca, porque está creada por una mujer taxista, entonces M.E es como que pudo conectarse con el desarrollador de la tecnología para explicarle bien cómo quería la aplicación, y es perfecta para nosotras, es una herramienta sencilla, muy flexible, muy fácil de usar, acá en Córdoba tuvo una aceptación masiva (Conductora B, 44 años, Córdoba).

Aquí también se observa el carácter moldeable de las tecnologías digitales ya existentes, pero cabe destacar que no solo de las tecnologías digitales como las plataformas webs o aplicaciones, sino también de la tecnología mecánica del automóvil. Aquí resulta de

importancia el concepto de *flexibilidad interpretativa* (Wacjman, 2006) para dar cuenta de las operaciones por las cuales sobre un mismo objeto pueden crearse diversidades de sentidos y transformar su única existencia en múltiples existencias de diferentes artefactos o tecnologías.

En el caso de las tecnologías digitales, la *flexibilidad interpretativa* se distingue principalmente en su fase de innovación aunque no exclusivamente -como se verá en los siguientes párrafos-. El desarrollo de «S» como *creación tecnológica* aconteció, entre otras entidades, condiciones y relaciones de la *dinámica socio-técnica*, sobre la disputa y negociación de *sentidos* previos de tecnologías existentes basadas en diferentes valores y funcionalidades como colaboración, gratuidad, geolocalización, tiempo real. En el caso de «S», la prioridad para viajar siempre será de mujeres que necesitan desplazarse. Cuando una mujer solicita un «S» se abre un sinfín de posibilidades de para qué lo puede requerir y las conductoras apoyan a sus pasajeras frente a esas situaciones. Para las entrevistadas, «S» es distinta a las otras *apps*.

Y luego de eso sabe que nosotros trabajamos con rango de búsqueda, sabe que si aceptamos el viaje, ella en 5 minutos tiene a una conductora S, por lo cual le pedimos eso siempre a la pasajera, que intente varias veces, porque la vez que engancha un “S”, en 5 minutos va a estar, y eso no existe en ninguna otra aplicación, ni en Cabify ni en MT, no existió nunca algo así, que esta aplicación tiene la particularidad del rango de búsqueda y nosotros podemos ponerlo 4 km de noche, y le ponemos una demora por chat, y ahí la pasajera otra cosa que espera de nosotras es la comunicación automática por el chat donde nosotros le decimos “Hola, en cinco minutos te busco. Hola, en siete minutos estoy ahí. Hola, en 15 minutos estoy ahí”. Eso es lo principal (Conductora V, 44 años, Córdoba).

No es una aplicación fría que vos vas a buscar una pasajera y la llevás hasta donde te dice y ahí terminó [...] Yo siempre digo que a «S» no hay forma de voltearlo porque es distinto a cualquier otra aplicación, y a la radio, y a cualquier otra cosa, es otra cosa (Conductora B, 55 años, Rosario).

Al mismo tiempo, se puede analizar la *flexibilidad interpretativa* sobre una tecnología mecánica como el taxi o remis, entendido como un servicio público de pasajeros que funciona con un sistema de radio. En este servicio, donde se pueden pedir viajes por medio de una central, aplicación oficial o en la vía pública, se observa una variación simbólica y funcional dentro de la misma lógica de organización de trabajo. Así se creó una aplicación para una situación no contemplada hasta el momento: la realización de viajes seguros para conductoras por medio de una *app* destinada, exclusivamente para ellas, que no incumplía ninguna normativa desde lo legal.

A partir de estos ejemplos se puede observar que existe una estrecha relación entre la *creación* de una nueva tecnología, las *resignificaciones* y diversidad de *interpretaciones* que conducen a la *creación tecnológica*, desde su fase de innovación al valerse de la reconversión y puesta en juego de tecnologías existentes para dar respuestas a demandas insatisfechas. En este sentido, comprender qué demanda satisfacen conductoras y pasajeras al interactuar «S» es fundamental para comprender los procesos de apropiación, dado que permiten recuperar el universo simbólico en el que se inscriben.

Como se mencionó más arriba, el proceso de *creación* no se agotó en la primera versión desarrollada de la *app*, sino que otras conductoras fueron *apropiándose* de su uso, es decir, pasó a formar parte de su vida cotidiana, utilizada para su actividad laboral y, de esta forma, se convirtió para ellas en una práctica social. A través del mismo quehacer de las conductoras, estas le fueron imprimiendo su propia subjetividad a la aplicación que fue modificándose a lo largo del tiempo, a través de las sugerencias que ponían en común a partir de sus propias vivencias. Si bien cada actora realiza su propia experiencia de apropiación y transforma al objeto, también su proceso está en interacción con otras conductoras, pasajeras y mujeres que forjan sus prácticas y resignificaciones.

Si se sube la pasajera era una charla entre nosotras y después M.E tomaba lo que a ella le parecía que realmente servía y ahí lo metían junto con el ingeniero, por supuesto, y ahí nos lo pasaba a la aplicación, pero en realidad nosotras la fuimos armando con los comentarios, con las vivencias que cada uno tenía (Conductora B, 55 años, Rosario).

No tenía nada la aplicación, entonces después en el uso las pasajeras empezaron a pedir cosas, las conductoras empezaron a pedir cosas y yo iba tomando nota para trasladarlo al ingeniero lo que era viable y necesario [...] yo era como el colector entre las pasajeras y conductoras con el ingeniero (Conductora M.E, 50 años, Rosario).

Siempre, siempre estuvo la opinión nuestra, sí, siempre hubo un “¿Les gustaría esto?, ¿Les gustaría aquello?, ¿Les gustaría lo otro?” Incluso ahora se están haciendo encuestas porque va a haber una mejora de la aplicación para saber qué sería mejor y qué no. Para mí hoy está perfecta, siempre está perfecta (Conductora P, 59 años, Rosario).

Algunos de esos cambios se relacionaron con la asignación de los viajes a la conductora más cercana, las formas de pago, el botón OP para devolución de objetos perdidos²⁴, el ícono

²⁴ <https://twitter.com/shetaxiarg/status/1171153178257252357>

para indicar traslado de mascotas, el botón antipánico que una conductora puede ejecutar en cualquier momento (más allá del taxi o remis) y que localiza a otras conductoras cercanas y les estipula una tarea de asistencia a cada una frente a dicha situación, entre otras mejoras.

“Uy, vos sabés que hoy me subí una pasajera con mil pesos y yo no tenía cambio, tuve que parar en la estación de servicio”, “Che M.E. por qué no pones un botón que diga que paga con \$1.000 pesos así no nos vuelve a pasar eso” (Conductora B, 55 años, Rosario).

“El Pánico” es algo de lo que me siento muy orgullosa, hice un pánico para conductoras, que dicho sea de paso, no lo tuvimos que usar nunca porque no tenemos un solo hecho de inseguridad, es un pánico virtual [...] es la posibilidad que tiene la conductora de accionar el pánico, y que una vez accionado, le suena la alarma a todas las conductoras que hayan decidido previamente ser partícipes del pánico, y lo que va a hacer el algoritmo es solamente quedarse con cinco de todas las que pudieron llegar a aceptar, y a esas cinco va a otorgarles una tarea diferente específica, dependiendo de cómo están geolocalizadas [...] el “Pánico” es una de las cosas más viejitas en la app (Conductora B, 55 años, Rosario).

Y si bien, su creadora M.E es la que tiene la última decisión para solicitar el cambio al ingeniero que programa la *app*, las conductoras tienen la libertad de expresar esas oportunidades de mejora por medio de los grupos de *WhatsApp* y otros encuentros. Cabe destacar que quienes han tenido mayor injerencia en la transformación y evolución de la *app* han sido aquellas conductoras de *primera generación* que al momento de estreno de «S» detectaban oportunidades de mejora.

La aplicación cuando nació era súper rudimentaria, muy rudimentaria y se le han hecho tanta cantidad de mejoras [...] Vos ingresabas a la aplicación e ingresabas al whatsapp del “S”, que fue el primer grupo de WhatsApp que nosotras tuvimos, y ahí hacíamos todas comentarios. A algunas se le ocurría una cosa, a otras otra, como que era una charla entre todas, entre las compañeras (Conductora B, 55 años, Rosario).

Sí podíamos referir, sí podíamos participar, yo aun no siendo colaboradora, que todavía no estaba en ese grupo, porque M.E un “S Informativo” donde pasa todos los links, donde ahí sí tienen que estar obligadas todas las mujeres para enterarse todas las novedades de la aplicación. Es un grupo cerrado donde habla la administradora, donde yo ahora soy parte también, pero en esa época mandaba los links de qué sugerencias o las encuestas que le podíamos hacer nosotras a la aplicación (Conductora A, 47 años, Córdoba).

En tanto, las conductoras que la utilizan están muy conformes con las características de su diseño original y destacan que como fue pensada desde una taxista para otra contiene todo

lo que necesitan para trabajar: simpleza y practicidad, pantalla grande y mensajes predeterminados como “Llego 5, en 10 o en 20” y te recomienda que si es un edificio esperes en el hall, pero siempre adentro, nunca afuera, por la inseguridad. Otro te dice “Llegando”, cuando estás a dos cuadras, se lo podemos mandar para que ellos sepan. Después te dice otro “Gracias”, otro que te dice si estamos en doble fila o si nos pusimos una cuadra más adelante. Tiene mensajes muy buenos, o sea, son precisos (Conductora A, 47 años, Córdoba).

Estas características diferencian a «S» de la interfaz de otras apps de viajes, las cuales a las entrevistadas resultan dificultosas de utilizar estando al volante y que parecen ser de «oficina». Si bien, en algunos casos, las utilizan o las han utilizado, las diferencias que marcan son notorias, principalmente, en el tamaño de la información que pueden ver de un solo pantallazo.

La aplicación es integral, es eficiente, es simple, no requiere usar lentes para mirar, tiene todo en formato como adecuado a una persona que está manejando, porque esa es otra Cabify, Uber. Uber es una aplicación tremenda porque es una aplicación para una oficina y yo no estoy en una oficina, yo estoy en un volante, y mis ojos son para el parabrisas, no son para una pantalla. Entonces lo principal de “S” es la simplicidad, yo no tengo que tener motricidad fina para elegir si quiero el viaje, si no lo quiero, si quiero escribir, se presenta como algo simple. Uber es muy complicado de usar, yo he transitado por muchas aplicaciones para ver justamente las diferencias, me gusta me gusta eso, desmenuzar justamente de cada una qué es lo que nos aporta, todas tienen sus cosas buenas pero “S” es la mejor, lejos (Conductora V, 44 años, Córdoba).

“S” está diseñada para nosotras, las que usamos anteojos, yo por ejemplo uso anteojos para manejar, y está genial porque podés ver perfectamente las direcciones, en MT tengo que achicar, acercarme al teléfono con una lupa para poder ver la dirección exacta porque es una porquería, literalmente es una porquería, ya digo la uso por una necesidad de trabajo, pero no porque me guste. En MT no podés interactuar con nadie, por ejemplo, en el caso que vos querés interactuar con el pasajero, muchos no te interactúan, por ejemplo “Estoy yendo a tu casa” o algunos te contestan “OK” y otros ni te contestan, no se sanciona a los pasajeros por ejemplo cuando te dejan clavada, “S” sí tiene esa deferencia (Conductora P, 59 años, Rosario).

La pantalla es más simple, no tanta información, la justa, lo que necesitamos saber. Por ejemplo, lo que tiene de malo Caby es que no te dice qué porcentaje de viaje tiene esa persona, no sabes si es su primer viaje o tiene 100 viajes; en cambio en “S” tenemos el porcentaje del 100%, el 95%, el 75% o si es nueva. Los mensajes predeterminados de “S” están muy buenos, son precisos, los de Caby son más acotados (Conductora A, 47 años, Córdoba).

En este punto es preciso señalar que también existe un no-uso de la aplicación por parte de mujeres que podrían utilizarla, pero que deciden no hacerlo *por una cuestión de miedo de que la Municipalidad te controle un celular, porque para ellas no es igualdad, porque dicen que la aplicación discrimina porque es para mujeres (Conductora A, 47 años, Córdoba)*. En este caso, existe una representación negativa o de rechazo de un grupo social que establece, así, una forma de relacionamiento particular con ese objeto de estudio. Se produce una disputa en la atribución de sentido de la utilidad de «S» de forma radical: resuelve o no resuelve una necesidad. Incluso en un mismo grupo social existen diferentes experiencias vitales que hacen que las apropiaciones sean distintas.

Aquí también juega un rol importante lo político e institucional en el plano de las apropiaciones. Si bien el registro de conductoras en «S» creció orgánicamente, el desaliento explícito para usar la *app* por parte de ciertas organizaciones masculinas y algunas lideradas por mujeres hacia sus representados, así como la falta de reglamentación estatal, impacta en las elecciones de las conductoras. En la medida en que se vayan adecuando parte de las normativas, detalladas en el primer capítulo de análisis, para reparar históricamente las desigualdades y, además, se le otorgue reconocimiento formal a «S», esos *miedos* podrían desaparecer y expandir su uso.

Posiblemente, estos aspectos no puedan ser percibidos sin un ejercicio reflexivo que permita comprender «S» como una *creación tecnológica de acción social* y para algunos actores «S» sea solo una *app* susceptible de ser adquirida y en la que sus valores que le dieron origen se transformen en fines comerciales. En este sentido, su creadora también reconoció que en Argentina, un empresario de la ciudad de Córdoba indirectamente le ofreció la compra o adquisición de la *app*, esto fue rechazado radicalmente por parte de M.E. Es decir, que su creación intentó ser *apropiada* por la *cooptación por compra* (Gendler, Méndez, Andonegui y Samaniego, 2017), pero fue negada la venta. También comentó que recibe consultas y solicitudes desde Quito (Ecuador), Valencia (España) y Bogotá (Colombia) y que el mayor interesado es México y no descarta expandirse, dado que no hay otras aplicaciones de radiotaxis que, con el respaldo económico que tienen, pongan a disposición una aplicación de mujer. Si esto sucede, «S» no solo sería una *app* de exportación, sino una *forma tecnológica* que disputa el sistema de valores de diferentes grupos sociales, principalmente, de aquellos fuertemente androcentristas, capaces, por ejemplo, de *comprar* la aplicación y reducir su protagonismo a una cuestión económica.

3.4.2. Análisis de la apropiación de las redes sociales por parte de la comunidad «S»

Hasta aquí se ha puesto énfasis en la creación tecnológica y formas de apropiación de la tecnología digital «S», pero también se detectaron apropiaciones en el uso que conductoras y pasajeras han hecho de las redes sociales. Se observaron dos momentos importantes donde se detectó una *Apropiación Adaptada o Creativa* de esta tecnología. El primero tuvo lugar en 2017, cuando luego de algunos meses donde la *app* ya estaba activa pero no lograba sumar conductoras -por motivos que su creadora hipotetiza tendrían que ver con la espera de las taxistas de una aprobación por parte del gremio para su uso-, una chica compartió en *Twitter* la foto de un «imancito» que había hecho su creadora y al día siguiente, el registro de conductoras «explotó».

El segundo evento fue en octubre de 2020, frente a diversas «operaciones» por parte de sectores como cámaras y asociaciones del rubro, enojados con la presencia y uso de la *app*. Algunas de estas «operaciones» se relacionaban más con el plano simbólico y una idea de que es la misma *app* la que discrimina y segrega a las mujeres y otras con solicitudes concretas para el cese de actividades de «S».

Frente a esto, las conductoras crearon un *Tweet* con el mensaje «No a la baja de #S». Si bien en palabras de la propia creadora no había ninguna cuestión jurídica que pudiera poner en peligro la continuidad y funcionamiento de «S» y no fue quien convocó originalmente, acompañó la iniciativa de sus compañeras, dado que la «app es de todas».

Rápidamente se viralizó y miles de usuarias comenzaron a replicar el *hashtag* compartiendo mensajes donde expresaban su descontento frente a la posibilidad del cese de actividades de «S», remarcaban la importancia de la *app* para viajar seguras y compartían testimonios de violencia y acoso que habían padecido arriba de un taxi con conductores varones. Las conductoras también se autoconvocaban presencialmente para sentar posición frente los reclamos de cese y compartían en *Twitter* para que pasajeras y público en general pudieran sumarse a su convocatoria con una participación virtual al compartir el *tweet* y otorgarle visibilidad.

El *hashtag* se convirtió en *trending topic* (TT)²⁵ ocupando la segunda tendencia en *Twitter*, ubicado solo debajo del principal tema del momento que era cumpleaños del futbolista Diego Armando Maradona. Algunos de los mensajes de la red social que acompañaban las menciones fueron:

Los únicos que pueden estar en contra de una aplicación (y todo un movimiento colectivo) como lo es #S son los mismos que jamás atravesaron situaciones en nuestra piel. las mujeres se organizan y ayudan entre sí para vivir con un poco menos de miedo, a ellos ni les importa (12:36 a. m. - 30 oct. 2020).

#S es un círculo en el que las mujeres de Rosario, incluidas las taxistas mismas, nos sentimos protegidas, aliviadas y seguras. Donde ningún hombre tiene posibilidad de nada, pero eso es lo que molesta, ¿no? Que queden afuera. (12:34 p. m. - 30 oct. 2020).

NO A LA BAJA DE #S

Es una de las pocas formas de estar seguras y tranquilas a la hora de volver a nuestras casas!!! (4:52 p. m. - 30 oct. 2020)

Que bronca e impotencia todo esto. Siempre encuentran la forma de arruinar cosas que hacen las mujeres. Nunca me voy a olvidar cuando tomé un #S y la conductora tenía miedo de dejarme en la terminal porque los conductores les rompían los autos, las bardeaban, las escupían (6:00 p. m. - 30 oct. 2020).

En relación con las ideas de que la aplicación estaba cometiendo un delito y, por sobre todo, esa cuestión de auto-discriminación que señalaban algunos sectores, al ser una *app* únicamente para para conductoras mujeres, la creadora de «S» sostiene que es algo de «locos», *¿Pero qué pasa? Reconocer eso es también reconocer un fracaso por parte de quienes son los responsables de trabajar para la pacificación, para la convivencia, etcétera. Entonces, ¿Cómo no van a reconocer?, o sea, es no reconocer el problema (Creadora y conductora M.E., 50 años, Rosario).*

En estos casos se observó cómo a través de la *apropiación adaptada o creativa* de las redes sociales «S» pudo impulsar, por un lado, su crecimiento que hasta ese momento era de *boca en boca*, a través de una imagen compartida que empezó a viralizarse y cómo le permitió resguardar su continuidad convirtiendo el *hashtag* «No a la baja de #S» en el segundo más mencionado de aquel día. De esta forma, en Rosario el servicio ha estado activo de forma

²⁵ En la red social *Twitter*, los *trending topics* (TT) son las principales palabras clave o *hashtags* que se discuten entre sus usuarios de *Twitter* en tiempo real y que forman una lista de tendencias que incluye habitualmente unos 20 conceptos. Estas tendencias son una forma eficaz y fácil de ver cuáles son los temas de actualidad en el mundo o en área determinada y quién está hablando de ellos.

ininterrumpida desde su creación y en Córdoba solo se suspendió una vez de forma temporal por la escasez de conductoras que luego pudo, efectivamente, revertirse.

3.4.3. Síntesis de la apropiación y creación tecnológica

En conclusión, cada una de las *resignificaciones* e *interpretaciones* planteadas anteriormente, llevadas adelante tanto en las etapas de innovación así como de usabilidad, en el plano simbólico y material, dieron origen a una nueva *forma tecnológica* mediante un proceso de *apropiación* para la *reconversión creativa* que culminó en una *creación tecnológica de acción social*. En este sentido, el proceso *socio-técnico* que tiene lugar en y a través de «S» desemboca en un determinado *estilo tecnológico* (Thomas, 2012) solo alcanzable en la interacción de determinadas condiciones tecnológicas, sociales, económicas, políticas e ideológicas que la diferencian de cualquier otro y que fueron descriptas en los capítulos anteriores. Principalmente, *su forma producir tecnología* y asignarle *funcionamiento y utilidad* tiene un componente axiológico disruptivo que visibiliza valores basados en el cuidado - entendido ampliamente-, la solidaridad, la sustentabilidad, entre otros.

También se detectaron formas de *Apropiación Adaptada o Creativa* de las redes sociales, como Twitter, en las que conductoras, pasajeras y otras usuarias han compartido publicaciones para promover, expandir y defender a dicha creación. Se registra un activismo digital que facilita la difusión de novedades y organización de convocatorias.

4. Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

1. En relación con la trayectoria *socio-técnica* de la tecnología digital «S», su origen, esencialmente tecnológico, tuvo lugar a partir de una demanda social de seguridad física tanto para conductoras como pasajeras, a diferencia de las aplicaciones de radiotaxi que se crearon en escenarios de conflictividad frente al arribo concreto o amenaza de arribo de plataformas de transporte de pasajeros privado. Puede mencionarse la capacidad *agencial* de la comunidad de mujeres y diversidades de género conformada dentro de «S» en la movilización de las costumbres de mafias taxistas, como el despeje de paradas monopolizadas por taxistas; el impacto en la normativa, a través de la actualización municipal que regula la actividad en Rosario y que incorpora a las aplicaciones para despachar viajes, así como la paridad de género en la entrega de licencias conseguida en Rosario y en Córdoba; y en el aumento de las representaciones de mujeres en cuestiones de movilidad por medio de la creación de secretarías municipales, gremiales y otras asociaciones.

2. En relación con las *resignificaciones* que las conductoras hacen en sus experiencias a partir la tecnología digital «S», a través del relato de las entrevistadas, se identifica que la aplicación facilitó la *unión y comunión* de mujeres en tres direcciones: entre conductoras, entre conductoras y pasajeras y entre conductoras y otros grupos de mujeres. Al mismo tiempo, las conductoras perciben una resignificación por parte de los taxistas varones que las consideran valiosas para ponerlas al frente de las negociaciones con las autoridades.

Previamente a la creación de «S», las conductoras de radio taxi y remiseras representaban un número significativamente menor que las actuales y, además, se encontraban aisladas entre ellas. Frente a la escasa representación sindical y al gran número de taxistas masculinos en la calle, las conductoras no tenían contacto físico de encuentro y, en algunos casos, tampoco pensaban en generar interacciones entre ellas. A partir de la creación de «S», frente a la necesidad de proveer viajes seguros, y de la pequeña divulgación de su creadora a otras conductoras que apenas cruzaba de casualidad, se fue gestando una interacción que superó los límites programables de la *app*. Las conductoras comenzaron a acercarse a otras, compartir sus experiencias y crearon una red de apoyo y contención, que rápidamente comenzó a exceder también los fines de movilidad de la *app*. «S» es una *app* más dentro del ecosistema tecnológico, que permitió también la vinculación con grupos de mujeres profesionales del ámbito del diseño digital y de la tecnología. Puede resumirse que las conductoras resignificaron no solo su oficio,

sino su rol dentro de un engranaje más amplio de mujeres y diversidades de género y conformaron una comunidad que expresa valores no solo para mejorar la calidad del servicio público de transporte, sino para mejorar las relaciones humanas y con el entorno.

3. En relación con las *formas* de la tecnología, «S» representa una *Creación Tecnológica 'activista' o con fines de acción colectiva e intervención social* que devino como resultado de una *Apropiación Adaptada o Creativa* de tecnologías ya existentes de la *economía colaborativa* y de la *economía bajo demanda*. En este sentido, la forma de «S» posee unas características particulares en su origen que la diferencian de otras *apps* que intermedian entre oferta y demanda en general y de las que cubren necesidades de transporte en el caso particular. Así, por un lado, mantuvo el espíritu de colaboración y gratuidad de *apps* como *Carpoolear* y, por otro, incluyó la conexión entre las partes en tiempo real como *Uber*. También se observó como la aplicación fue transformándose y evolucionando a partir de las sugerencias que las conductoras compartían en un proceso de *co-construcción tecnológica* con su creadora. «S» es una *app* que materializó la optimización de los recursos frente a necesidad social concreta que detectó su creadora y lo hizo en un artefacto tangible y sin fines de lucro. Permitted, a través de viajes seguros, conectar a grupos de mujeres y forjar nuevas relaciones entre conductoras, conductoras y pasajeras y mujeres y diversidades de género. Además, se identificaron *apropiaciones adaptadas o creativas* de la red social *Twitter* que de forma espontánea tuvieron alto impacto y consiguieron aumentar su visibilidad tanto para el registro de nuevas conductoras como para hacer frente a los cuestionamientos y denuncias recibidas.

4. Finalmente, en cuanto a la pregunta de investigación formulada al principio de este trabajo que fue ¿de qué forma las conductoras de la *app* «S» de transporte público, exclusiva para conductoras taxistas y remiseras que opera actualmente en la ciudad de Rosario y Córdoba, interactúan y se organizan en torno a esta tecnología digital dentro de un oficio altamente masculinizado? puede afirmarse que las conductoras interactúan y se organizan a partir de ciertas configuraciones que dieron origen a la comunidad «S». Entre ellas, los intercambios dentro de la *trayectoria socio-técnica* entre «S» con el resto de actores y entorno para modificar leyes, hábitos y representaciones; la *resignificación* que las conductoras hacen en sus experiencias, y por ende, en sus identidades basadas en valores que deberían tender a ser universalizables para la mejora del servicio y de las relaciones humanas; y la *creación tecnológica con fines de acción colectiva e intervención social* que dio origen a la aplicación y a ciertas transformaciones que, en la actualidad, se vislumbran en el sector.

5. Para futuras investigaciones, se sugiere incluir en el análisis de la trayectoria de la tecnología a otros grupos sociales que estén involucrados en su uso, así como quienes no interactúan directamente con ella, pero tienen sus propias representaciones. También queda pendiente analizar si la inclusión de una tecnología en una ordenanza que la reconozca y reglamente formalmente contribuye a sostener un imaginario favorable para expandir el uso de tecnologías como «S» e indagar su influencia en el proceso *estabilización*. Es decir, de aceptación del artefacto, al garantizar jurídicamente que su uso está permitido y no infringe ninguna norma o si al resto de los grupos sociales podría resultarles una imposición, pese a que no fuera obligatoria.

5. Bibliografía

- Arias, Cora; Diana Menéndez, Nicolás y Julieta Haidar (2020a). La organización vence al algoritmo (?). Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. *Revista Pilquen*, Sección Ciencias Sociales, 23(4). Disponible en <https://bit.ly/3medFni>
- Arias, Cora; Diana Menéndez, Nicolás y Julieta (2020b). ¿Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina. *Sociología del Trabajo*, (97), pp. 59-69. Disponible en <https://bit.ly/3Fh9I9Z>
- Becerril Martínez, Walys (2008). Indagar las apropiaciones tecnológicas desde una perspectiva de género feminista. En Lago Martínez, Silvia; Álvarez, Ayelén; Gendler, Martín y Anahí Méndez (Eds.). *Acerca de las Apropiación de Tecnologías. Teoría, Estudios y Debates* (pp. 73-84). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Del Gato Gris; Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Dmuchowsky, Jimena y Velázquez, Maximiliano Augusto (2018). Género y Transporte: Un abordaje cuantitativo comparativo a partir de los estudios de movilidad domiciliarios las regiones metropolitanas argentinas. *Revista del área de estudios urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani*, pp. 129-155. Disponible en <https://bitly.ws/32LB5>
- Gendler, Martín; Méndez, Anahí; Samaniego, Flavia y Sheila Amado (2018). Uso, apropiación, cooptación y creación: pensando nuevas herramientas para el abordaje de la Apropiación Social de Tecnologías. En Lago Martínez, Silvia; Álvarez, Ayelén; Gendler, Martín y Anahí Méndez (Eds.). *Acerca de las Apropiación de Tecnologías. Teoría, Estudios y Debates* (pp. 49-60). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Del Gato Gris; Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (2012). Controversias paradigmáticas, contradicciones y confluencias emergentes. Compilación de Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S., *Manual de investigación cualitativa: Paradigmas y perspectivas en disputa*. Gedisa.
- Haidar, Julieta (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método (julio / agosto de 2020). *Informes de Coyuntura*, Instituto de Investigaciones Gino Germani. Disponible en <https://bit.ly/2YdGRIS>
- Haraway, Donna (1988). Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. *Feminist Studies*, 14(3), pp. 575- 599.

- Haraway, Donna. (1991) [1984]. Manifiesto para cyborgs: ciencia, tecnología y feminismo socialista a finales del siglo XX», en *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Cátedra, Madrid.
- Jirón, Paola y Zunino Singh, Dhan (2017). Dossier. Movilidad Urbana y Género: experiencias latinoamericanas. *Revista Transporte y Territorio*, 16, pp. 1-8. Disponible en <https://bitly.ws/32LAp>
- Laudano, Claudia (2017). Movilizaciones #NiUnaMenos y#VivasNosQueremos en Argentina. Entre el activismo digital y #ElFeminismoLoHizo, *Ponencia 13° Congreso Mundos de Mulheres & 11° Seminario Internacional Fazendo Gênero*, Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, 30 julio al 4 de agosto de 2017. Disponible en <https://bit.ly/3mekIw4>
- Laudano, Claudia (2018). #8M Paro internacional de mujeres: Reflexiones en torno a la apropiación feminista de TIC. En Lago Martínez, Silvia; Álvarez, Ayelén; Gendler, Martín y Anahí Méndez (Eds.). *Acerca de las Apropiación de Tecnologías. Teoría, Estudios y Debates* (pp. 121-130). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Del Gato Gris; Instituto de Investigaciones Gino Germani. Disponible en <https://bit.ly/3ForLvc>
- Natansohn, Gabriela y Paz, Mónica (2019). Ciberfeminismos contemporáneos, entre usos y apropiaciones. *Cadernos pagu*, (56), pp. 1-29. Disponible en <https://bitly.ws/32Lz9>
- Thomas, Hernán (2008). Estructuras cerradas vs. procesos dinámicos: trayectorias y estilos de innovación y cambio tecnológico (p. 217-262). En H. Thomas y A. Buch (Coord.), *Actos, actores y artefactos. Sociología de la Tecnología*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Thomas, Hernán (2012). Tecnologías para la inclusión social en América Latina: de las tecnologías apropiadas a los sistemas tecnológicos sociales. Problemas conceptuales y soluciones estratégica (p. 25-78). En H. Thomas, M. Fressoli y G. Santos (Orgs.), *Tecnología, desarrollo y democracia. Nueve estudios sobre dinámicas socio-técnicas de exclusión/inclusión social*. Buenos Aires: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva.
- Thomas, Hernán y Fressoli, Mariano (2008). En búsqueda de una metodología para investigar Tecnologías Sociales. En *Seminario de Tecnología para Inclusión Social y Políticas Públicas de América Latina*. Río de Janeiro, 24 e 25 de noviembre de 2008.

Thomas, Hernán., Versino Mariana, y Lalouf, Alberto (2006). Trayectorias socio-técnicas, estilos de innovación y cambio tecnológico, resignificación de tecnologías y conocimientos genéricos en países subdesarrollados. En *Actas de VI Jornadas Latinoamericanas de Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología*, Bogotá, abril 2006.

Wajcman, Judy (2006). *El tecnofeminismo*. Ediciones Cátedra, Universidad de Valencia.

6. Anexo

ANEXO A. Guía para entrevista

Guía de entrevista para conductoras

Fecha: / /

Nombre de la entrevistada:
Rol:
Edad:
Lugar de residencia/trabajo:
Antigüedad en el uso de la <i>app</i> «S».::
Tiempo estimado: 60 minutos
Recursos: guía de la entrevista, grabador, lapicera, papel.

Buenos días/tardes. Mi nombre es Agustina Godoy y estoy realizando un estudio sobre las formas de interacción y organización de las conductoras en torno a la tecnología digital «S». Esta investigación es en el marco de la elaboración del trabajo final de maestría de la carrera de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Quilmes

La idea es poder conocer distintas visiones e interpretaciones sobre la relación que pueda existir entre la transformación digital y la negociación colectiva en este sector.

En este espacio se pueden expresar ideas y opiniones y no hay valoraciones personales sobre éstas.

Es importante aclarar que esta información es sólo para un trabajo académico, sus respuestas serán consideradas en relación con otras opiniones de manera anónima. En ningún momento se identificará qué dijo cada entrevistada bajo su nombre real. Se tendrán en cuenta los datos socio-demográficos compartidos y se utilizarán seudónimos como «Conductora B» y aplicación «S».

Al terminar la entrevista podrá agregar otros temas que considere relevantes a los temas ya tratados. De no existir inconveniente y para agilizar la toma de la información, estaré grabando la conversación. El uso de la grabación es sólo a los fines del análisis.

Guía de entrevista	
Perfil sociodemográfico	Lugar de trabajo:
	Edad:
	Tiempo como conductora profesional:
	Tiempo usando la aplicación:
	Edad de aprender a manejar
	Titularidad de licencia:
Bloque interacciones y organización	
<p>¿Conocés la historia de «S» desde sus orígenes? Si la conocés, ¿de qué forma la conociste? Si no la conocés, ¿te interesaría conocerla?</p> <p>¿Conocés a su creadora M.E? ¿Cómo es tu relación?</p> <p>¿Conocés a las primeras conductoras de la app? ¿Cómo es tu relación?</p> <p>¿Participás en los grupos de whatsapp entre conductoras? ¿Qué te parecen?</p> <p>¿Participás en otras iniciativas que han surgido a partir de «S»? ¿Cuáles?</p> <p>¿Participás en otras iniciativas, fuera de «S», que vinculan a mujeres y diversidades de género?</p> <p>Como conductora, ¿alguna vez estuviste en algún tipo de situación en la que necesitaste el apoyo de otras colegas?</p>	
Bloque trayectoria socio-técnica de la tecnología «S»	
<p>¿Cómo se creó «S»?</p> <p>¿Cómo evolucionó «S»?</p> <p>¿Cómo cambiaron las costumbres del oficio a partir de «S»?</p> <p>¿Cómo cambiaron las normas del oficio a partir de «S»?</p> <p>¿Cómo cambiaron las representaciones de los compañeros taxistas a partir de «S»?</p>	
Bloque resignificación del oficio de la mujer taxista	
<p>¿Qué significa para vos ser conductora de taxi o remis?</p> <p>¿Qué significa para vos poder trabajar con «S» para conseguir viajes?</p> <p>¿Cómo es trabajar en el oficio de conductora sin la app «S» y con la app «S»? ¿Similitudes o diferencias?</p> <p>¿Qué considerás que piensan otras conductoras acerca de las posibilidades que ofrece «S»?</p> <p>¿Qué considerás que piensan las pasajeras acerca de «S» y del porqué la eligen? ¿Cómo es la relación con las pasajeras?</p> <p>Desde que usás «S» ¿pudiste conocer personalmente a otras conductoras? ¿qué vínculos tenés con ellas?</p> <p>¿Cómo es la relación con los taxistas varones?</p>	
Bloque apropiación y creación tecnológica	
<p>Desde que usás «S», ¿se incorporaron mejoras en la app tanto para conductoras como pasajeros? ¿Podés mencionar algunas?</p> <p>¿Participaste en alguna sugerencia sobre mejoras para la app?</p> <p>¿Se te ocurren otros cambios para la app? ¿Considerás que tenés los medios o canales de comunicación para poder compartirlos?</p> <p>Ahora que hay varias apps de viajes ya están asentadas, ¿cuáles consideras que son las diferencias entre «S» y las que existen?</p>	

ANEXO B. Guía para observación participante

Guía de observación no participante - Notas de campo	
Fecha:	
Tiempo de permanencia:	
Grupo de whatsapp:	
Descripción	Interpretación

ANEXO D. Unidades de análisis y corpus de investigación

Título	Disponible en:
Entrevistas	
<i>Entrevistada ME</i>	Creadora y Conductora de Taxi, Rosario
<i>Entrevistada B</i>	Conductora de Taxi, Rosario
<i>Entrevistada P</i>	Conductora de Taxi, Rosario
<i>Entrevistada A</i>	Conductora de Taxi, Córdoba
<i>Entrevistada V</i>	Conductora de Taxi, Córdoba
Ordenanzas y otros documentos	
<i>N° 2649/1980 (Rosario)</i>	https://www.rosario.gob.ar/mr/normativa/acl_users/credentials_cookie_auth/require_login?came_from=https%3A/www.rosario.gob.ar/mr/normativa/otras-normas/decretos-ordenanzas/decreto-ordenanza-2649-1980/document_view
<i>N° 12.859 (Córdoba)</i>	https://static.cordoba.gov.ar/DigestoWeb/pdf/c0721991-e8b7-45a1-9684-ed80bfb11c29/TEX_12859.pdf
<i>N° 9086 (Mendoza)</i>	https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/10/Ley-de-Movilidad-N%C2%BA-9086.pdf
Redes sociales	
<i>She Taxi Twitter</i>	https://twitter.com/shetaxiarg
<i>She Taxi Facebook</i>	https://www.facebook.com/Shetaxiapp
<i>She Taxi LinkedIn</i>	https://www.linkedin.com/company/shetaxiapp/
Informes	
<i>Acoso callejero en la vía pública - Mujeres de la Matria Latinoamericana (MuMaLá)</i>	https://www.unidiversidad.com.ar/el-acoso-invisibilizado-el-80-de-las-mujeres-se-siente-insegura-en-la-calle
<i>Acoso callejero en la vía pública - Mujeres de la Matria Latinoamericana (MuMaLá) - 2022</i>	https://www.unidiversidad.com.ar/un-94-de-mujeres-y-diversidades-sufrieron-acoso-callejero
Webs municipales oficiales	
<i>Tránsito Córdoba</i>	https://transitocordoba.com/2019/01/taxis-y-remises-municipalidad-de-cordoba-sorteara-chapas-este-ano/
<i>Municipio de ciudad de Córdoba</i>	https://cordoba.gob.ar/en-cordoba-los-taxis-y-remis-tienen-perfume-de-mujer/
<i>Municipio de ciudad de Córdoba</i>	https://cordoba.gob.ar/todos-los-taxis-y-remises-seran-monitoreados/
<i>Municipio de Rosario</i>	https://www.rosario.gob.ar/inicio/
<i>Municipio de ciudad Venado Tuerto</i>	https://venadotuerto.gob.ar/2021/12/23/presentaron-she-taxi-la-app-para-que-las-mujeres-viajen-con-mayor-seguridad-en-taxis-y-remises/

Webs noticias	
Rosario Plus	https://www.rosarioplus.com/genero/derechos/desde-she-taxi-alertan-por-la-baja-de-mujeres-que-intentaron-acceder-a-las-nuevas-chapas_a62796255bbeef7463d9510b
La Capital	https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/cerca-300-las-500-nuevas-licencias-taxi-aun-no-salieron-la-calle-n10060362.html
La Capital	https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/el-uso-aplicaciones-despacho-viajes-es-obligatorio-taxis-y-remises-n10083682.html
La Capital	https://www.lacapital.com.ar/edicion-impresa/mujeres-taxistas-piden-mas-licencias-lograr-paridad-el-servicio-n2672313.html
La Capital	https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/la-interna-taxista-dejo-600-coches-la-aplicacion-movitaxi-n10092995.html?token=&register=google
La Capital	https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/no-la-baja-el-pedido-she-taxi-que-fue-tendencia-redes-n2620264.html
Uno Santa Fe	https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/cupo-femenino-taxis-el-30-las-licencias-que-se-entreguen-deberan-ser-mujeres-n10036417.html
Mirador Provincial	https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/357192-finalmente-la-municipalidad-adjudico-las-500-nuevas-licencias-de-taxis-y-remises-de-las-cuales-la-mitad-seran-para-mujeres-tras-varios-reclamos
Aires de Santa Fe	https://www.airedesantafe.com.ar/santa-fe/conductoras-she-taxi-exigen-la-municipalidad-santa-fe-mas-licencias-mujeres-n279336
Los Andes	https://www.losandes.com.ar/sociedad/mendoza-es-la-primera-provincia-que-permite-a-taxistas-trabajar-con-uber-de-forma-regulada/
Los Andes	https://www.losandes.com.ar/ellas-te-llevan-a-casa-las-taxistas-sororas-que-enfrentan-el-acoso-callejero/
Rosario 3	https://www.rosario3.com/noticias/Crearon-una-aplicacion-para-tomar-taxis-manejado-solo-por-mujeres-20170111-0018.html
Rosario 3	https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Mujeres-taxistas-defienden-She-Taxi-Nos-eligen-porque-se-sienten-mas-comodas-20201119-0023.html
Rosario 3	https://www.rosario3.com/informaciongeneral/Le-retuvieron-el-auto-y-la-chapa-a-una-taxista-por-usar-un-barbijo-con-el-logo-de-She-Taxi-20210128-0079.html
Cba24n	https://www.cba24n.com.ar/cordoba/en-un-mes-taxi-y-remises-deberan-tener-el-sistema-de-monitoreo-y-geolocalizacion-a634e8f8e343ed99505051556
Télam	https://www.telam.com.ar/notas/202105/556073-she-taxi-app-sorora-rosario-vehiculo-conducido-por-mujer-pais-internacional.html
Infobae	https://www.infobae.com/tendencias/2021/05/20/she-taxi-la-app-argentina-para-pedir-vehiculos-conducidos-por-mujeres-desembarca-en-caba/
Página 12	https://www.pagina12.com.ar/371341-ellas-buscan-que-haya-paridad-al-volante
Página 12	https://www.pagina12.com.ar/300994-cordoba-inauguro-una-parada-de-taxis-exclusiva-para-mujeres
Página 12	https://www.pagina12.com.ar/614538-los-feminismos-quieren-mantener-sus-conquistas
Perfil	https://www.perfil.com/noticias/sociedad/no-publicar-titulo-provisorio-mujeres-taxistas-que-se-la-bancan.phtml

Otras Webs	
<i>El Octavo día Oficial</i>	https://eloctavodiaoficial.wordpress.com/2021/05/22/shetaxi-donde-hay-una-necesidad-nace-una-app-feminista/
<i>Sitio Gremial</i>	https://sitiogremial.com.ar/nota/23377/el-sindicato-de-peones-de-taxis-de-rosario-anuncio-la-creacion-de-su-secretaria-de-la-mujer/
<i>Cosecha Roja</i>	https://www.cosecharoja.org/un-taxi-para-las-pibas/
<i>Identidad feminista</i>	https://www.identidadfeminista.com.ar/she-taxi-un-servicio-de-mujeres-que-brinda-seguridad-y-tranquilidad-ante-el-acoso-machista/
<i>Enredando</i>	https://www.enredando.org.ar/2021/01/04/she-conductora-una-comunidad-organizada/
<i>El ciudadano Web</i>	https://www.elciudadanoweb.com/como-sera-la-nueva-secretaria-de-genero-y-derechos-humanos-de-rosario/
<i>Escritura feminista</i>	https://escriturafeminista.wordpress.com/2021/10/25/she-taxi-mujeres-al-volante/