

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**Escuela de Posgrado**



**IN MEMORIAM VIRTUAL: EXPERIENCIAS DE DEUDAS  
QUE VIVIERON SU DUELO EN REDES SOCIALES EN  
CONTEXTO DE LA COVID-19**

Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Antropología  
Visual que presenta:

***Nancy Luciana Aliaga Balletta***

Asesor:

***Juan Carlos Callirgos Patroni***

Lima, 2022

## Informe de Similitud

Yo, Juan Carlos Callirgos Patroni, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado In memoriam virtual: Experiencias de deudas que vivieron su duelo en redes sociales en contexto de la covid-19, del/de la autora Luciana Aliaga Balletta, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 1%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 27/03/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 27 de marzo del 2023.

Apellidos y nombres del asesor: Juan Carlos Callirgos Patroni	
DNI: 08769170	Firma: 
ORCID: 0000-0002-6152-935X	



***Nadie está en duelo por algo o alguien que no amó.***

## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a las personas que fueron parte crucial de esta investigación: María Gracia, Maryorie y Jhoselin, tres mujeres ejemplares, quienes confiaron en mí, me abrieron su corazón y compartieron sus memorias, sus confesiones, sus lágrimas y sus duelos, un dolor que acompañaré por siempre.

Un exclusivo reconocimiento a Juan Carlos Callirgos, por su apoyo constante y libertad de pensamiento, por creer en este tema de exploración y en las oportunidades que se pueden abrir a partir de ella. Esperemos que sí. Además, a Raúl Castro, por darme la seguridad que necesitaba cuando me acerqué a comentarle sobre este proyecto y creer en la investigación en *nuevos* medios.

También agradecer a los expertos que participaron en mi trabajo de campo, así como a los amigos de la parroquia, sus comentarios y experiencias profesionales me permitieron comprender mucho mejor el escenario en que se ‘movía’ el trabajo académico y ‘cerrar todas mis puertas’ para una investigación consistente.

Y, finalmente, dedico esta tesis a todas las personas que perdieron a alguien amado en este contexto, y se la dedico, con todo el dolor de mi herida, a Rosalía Doria, mi segunda mamá, quien falleció durante la redacción de esta investigación y a quien recuerdo todos los días, cada vez que respiro. Rosalía, me gustaría que bajes un ratito del cielo para poder seguir hablando y riendo de la vida, como cada sábado, en el parque, con un café caliente.

## RESUMEN

Este trabajo de exploración buscó explorar la forma en la que un grupo de usuarias de redes sociales, ante la pérdida de un ser querido en pandemia, transitaron sus duelos e hicieron visible sus lutos en virtualidad. También conocer las incidencias que ellas tuvieron al hacer uso de la tecnología, la cual representó el único espacio para despedir a sus familiares.

En la primera parte de esta tesis se exploró en un marco teórico que ayudó a comprender lo abordado desde el estudio de la antropología de la muerte *online* y *offline* y en la segunda parte se centró en comprender los procesos, las prácticas y los discursos que emplearon las deudas en las redes sociales, buscando la contención que se necesitaba ante la suspensión del rito clásico. Se investigó, adicionalmente, en la adaptación de los servicios de los actores sociales implicados en el asunto de la muerte, los cuales tenían una 'oferta' virtual establecida y pensada para acompañar a las personas que perdían a sus familiares y entorno.

Las conclusiones de este estudio muestran que el duelo se dificultó ante la ausencia de rituales (exequias) y despedidas clásicas, *offline*, y que, por ello, la aceptación de la muerte ha sido mucho más dura para las deudas, al menos al inicio. Otro hallazgo importante demuestra que la presencia de las redes sociales, especialmente el Facebook, red conocida y utilizada por la gran mayoría del país, pudo complementar el componente social-presencial de los rituales y del acompañamiento que buscaba y necesitaba la deuda. Finalmente, ante un escenario nuevamente adverso, las deudas, como usuarias de redes sociales, volverían a transitar sus duelos en la virtualidad, incluso publicando con mucha más frecuencia y consolidando una red de soporte emocional digital.

Palabras claves: redes sociales – duelo – luto - fotografía – muerte - pandemia

## ÍNDICE

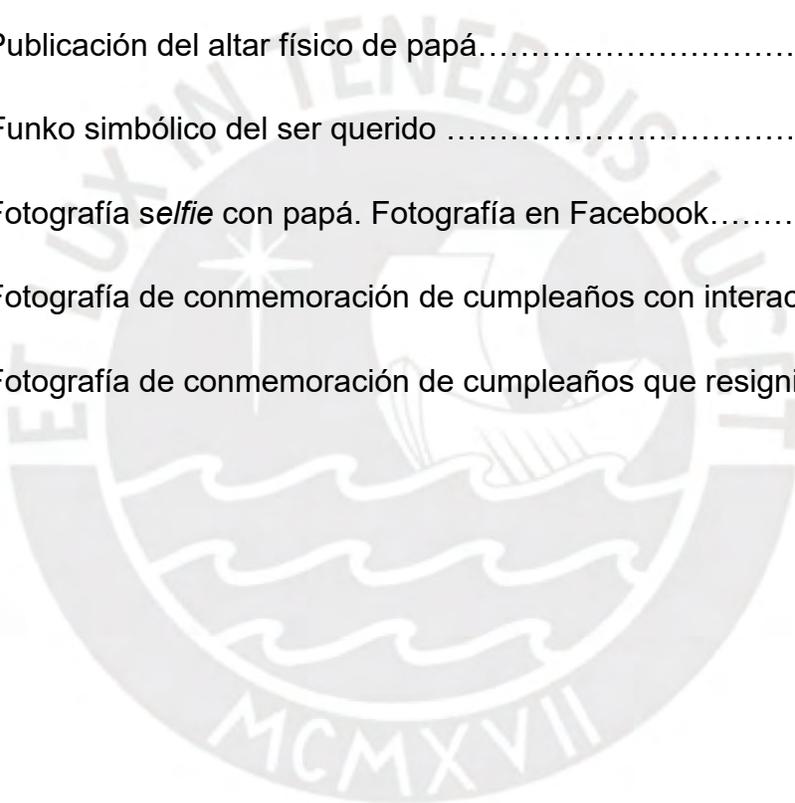
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Índice.....	6
Lista de imágenes.....	8
Introducción.....	10
<b>I. Problema de investigación.....</b>	<b>14</b>
1.1.    Importancia y vigencia.....	14
1.2.    Pertinencia del tema.....	16
1.3.    Preguntas de investigación.....	19
<b>II. Estado de la cuestión.....</b>	<b>19</b>
2.1.    Estudios de antropología de la muerte.....	20
2.1.1. La muerte en el rito funerario.....	20
2.1.2. Estudios sobre el significado de la muerte en el tiempo.....	23
2.2.    Estudios de redes sociales como espacios virtuales del duelo.....	27
2.2.1. Estudios de ritualidad de la muerte: cara visible y no visible del duelo.....	30
2.2.2. Estudios de memorialización: la fotografía como memoria.....	34
2.3.    Epilogo.....	36
<b>III. Marco teórico.....</b>	<b>37</b>
3.1.    Ritualidad funeraria y religiosa.....	37
3.2.    Duelo y luto.....	38
3.3.    Memoria .....	40
<b>IV. Diseño metodológico.....</b>	<b>41</b>
4.1.    Discusión y diseño del campo.....	41
4.2.    Fundamentación de la metodología.....	44
4.3.    Técnicas de recojo y consideraciones en pandemia.....	48
4.3.1. Registro exploratorio.....	48
4.3.2. Técnicas empleadas para informantes y fuentes expertas.....	49

4.3.3.	Análisis de contenido: banco audiovisual.....	53
4.4.	Producto visual: In Memoriam virtual.....	61
4.5.	Epilogo: Reflexiones finales sobre aspectos metodológicos.....	63
<b>V.</b>	<b>Memorias del adiós.....</b>	<b>65</b>
5.1.	Maryorie: “ <i>Siempre seré la niña de sus ojos</i> ” .....	65
5.2.	Jhoselin: “ <i>Donde quiera que esté, me está cuidando</i> ” .....	67
5.3.	María Gracia: “ <i>Lo recuerdo todos los días, no se ha ido</i> ”.....	70
<b>VI.</b>	<b>La muerte no era esto.....</b>	<b>73</b>
6.1.	El duelo en las pantallas: la muerte hablada .....	73
6.2.	Ritualidad 2.0: oferta y servicios para dolientes.....	80
6.3.	El duelo como relato cotidiano: prácticas de deudas	98
6.4.	La fotografía como detonante y encuentro con la memoria.....	112
<b>VII.</b>	<b>Discusiones sobre duelo y conmemoración <i>online</i>.....</b>	<b>121</b>
7.1.	La virtualidad como facilitadora del duelo en pandemia...	121
7.2.	Nuevos usos para las redes sociales: bitácoras del dolor...	126
7.3.	Género y edad en las prácticas digitales de las dolientes...	130
	Reflexiones finales.....	134
	Referencias bibliográficas.....	143
	Anexos.....	154

## Lista de imágenes

<b>Imagen 1:</b> Primer tweet anunciando la muerte de mi familiar.....	10
<b>Imagen 2:</b> Modelo de entrevista en Zoom – historia de vida.....	51
<b>Imagen 3:</b> Modelo de entrevista en Zoom y web-elicitación con Padlet ...	52
<b>Imagen 4:</b> Publicación de anuncio de la pérdida.....	55
<b>Imagen 5:</b> Panel de análisis de contenido en Miró- funerarias.....	56
<b>Imagen 6:</b> Panel de análisis de contenido en Miró – aseguradoras.....	58
<b>Imagen 7:</b> Panel de análisis de contenido en Padlet – Iglesia.....	59
<b>Imagen 8:</b> Modelo de entrevista en Zoom y web-elicitación a experta....	60
<b>Imagen 9:</b> Misa en Instagram- parroquia .....	78
<b>Imagen 10:</b> Charla de duelo de la funeraria vía Facebook live.....	79
<b>Imagen 11:</b> Videos tutoriales y webinars sobre salud – Página de Facebook.....	84
<b>Imagen 12:</b> Publicación Día de la Madre - Página de Facebook.....	86
<b>Imagen 13:</b> Posicionamiento de activaciones – Página de Instagram.....	86
<b>Imagen 14:</b> Registro de misas – Página de Facebook.....	87
<b>Imagen 15:</b> Publicación de peticiones – Página de Facebook.....	89
<b>Imagen 16:</b> Publicación del Día de la Madre – Página de Facebook.....	90
<b>Imagen 17:</b> Publicación del Día de la Madre – Página de Facebook.....	93
<b>Imagen 18:</b> Publicación del Día de la Madre – Página de Facebook.....	94
<b>Imagen 19:</b> Fotografía familiar dando la noticia. Ejemplo número dos.....	102
<b>Imagen 20:</b> Contenido de duelo por hitos específicos. Facebook e Instagram...	103

<b>Imagen 21:</b> Fotografía sobre herencia entre padre e hija.....	106
<b>Imagen 22:</b> Fotografía evocando la ciudad natal de papá.....	106
<b>Imagen 23:</b> Fotografía de misa de salud. Mensaje de acompañamiento..	107
<b>Imagen 24:</b> Altar como recuerdo de hermano.....	113
<b>Imagen 25:</b> Fotografía familiar con el ‘altar’ impreso.....	114
<b>Imagen 26:</b> Fotografía <i>selfie</i> en la tumba de hermano mayor .....	115
<b>Imagen 27:</b> Publicación del altar físico de papá.....	115
<b>Imagen 28:</b> Funko simbólico del ser querido .....	116
<b>Imagen 29:</b> Fotografía <i>selfie</i> con papá. Fotografía en Facebook.....	116
<b>Imagen 30:</b> Fotografía de conmemoración de cumpleaños con interacción...	118
<b>Imagen 31:</b> Fotografía de conmemoración de cumpleaños que ressignifica...	119



## INTRODUCCIÓN

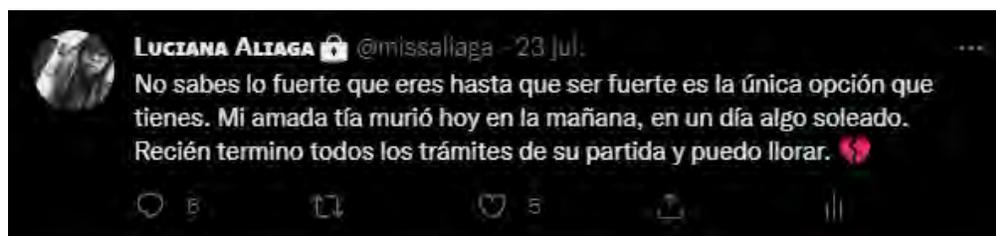


Imagen 1: Primer tweet anunciando la muerte de mi familiar

“La muerte es una vida vivida. La vida es una muerte que viene” (Jorge Luis Borges, 1899- 1986)

Desde pequeña siempre me llamó la atención el abordaje de la muerte y sus implicancias en los vivos. Escuchaba historias y visitaba cementerios, para mí, la muerte siempre ha sido una justificación para hablar del cariño, dolor, ternura, apego y admiración de los vivos hacia sus muertos. Y en el contexto de la Covid - 19, hablar de la muerte fue más duro de lo imaginado. El escenario fue complicado para todos, ante la suspensión de todo rito físico y clásico de la muerte, ésta se volvió multilocal: la veíamos en los medios de comunicación, en las calles, y en las redes sociales, en el país y en el mundo.

Antes de la pandemia, que todos conocemos, podíamos despedirnos de nuestros seres queridos, con distintos rituales y ceremonias que nos permitían procesar mejor el dolor y aceptar la partida de nuestros muertos. La llamada despedida digna, que toda persona busca para su familiar fallecido, independientemente de la religión, raza, clase y procedencia que se tenga. En el 2020-2022 todo cambió, muchos han partido, familias completas han fallecido, familias incompletas resisten hasta hoy, como aquella primera Navidad en el 2020. La Covid-19 transformó

nuestra manera de decir adiós y las redes sociales representaron un espacio para el consuelo y acompañamiento. Facebook, Instagram, Twitter y los estados en WhatsApp comunicaban, primero la búsqueda de ayuda (una cama en hospital o un balón de oxígeno), luego, la pérdida de la persona querida para alguien, para nosotros mismos. Muchas veces el duelo ya iniciaba cuando el familiar ingresaba al hospital, a una cama UCI.

Todo esto lo miraba desde lejos; ahora soy una de esas personas, me tocó perder a un ser demasiado importante para mí: mi tía abuela, la persona que considero mi segunda madre, quien se quedaba conmigo mientras mi mamá salía a trabajar. Rosalía no murió de Covid, pero sí en un contexto de Covid-19 y mi despedida tuvo las restricciones que nunca pensé vivir: llanto con doble mascarilla, una misa, sin coro y en una capela, distanciamiento de las personas, en un entierro sencillo, casi en soledad. Actualmente mi duelo lo vivo en Twitter, la bitácora de mis pensamientos, donde solo amigos muy cercanos conocen lo que pienso y siento. Durante el transcurso de escritura de esta tesis, aún no puedo publicar una foto de ella en ninguna de mis redes sociales.

Así, totalmente identificada con el dolor de la ausencia y más aún en este contexto único y esperamos, irreplicable, se confirma esta investigación, con el tema de los procesos de duelo en las redes sociales desde el relato y experiencia de tres mujeres, tres jóvenes y valientes, quienes perdieron a sus padres y hermanos en el 2020 y 2021. La propuesta aborda sus historias de vida, sus prácticas y sus discursos para transitar su duelo en redes sociales, sin dejar de mirar e indagar cómo las restricciones para frenar el virus de la Covid-19 han afectado sus procesos de duelo y el papel importante que han desempeñado las redes sociales en medio de todo lo sucedido.

En esta tesis el duelo se entiende como la experiencia más subjetiva y personal que genera una pérdida, cada duelo es diferente, y en el contexto que nos tocó vivir, se ha expuesto ciertas particularidades. En ese sentido, esta investigación busca sentar las bases para otros posibles estudios en la materia por ser urgente

e importante la generación de conocimiento sobre la muerte en pandemia desde la perspectiva de las ciencias sociales.

Para responder a la pregunta de indagación se ejecutaron entrevistas a deudas que perdieron a un familiar en el contexto de la Covid-19, que no necesariamente hayan fallecido producto del virus y que hayan evidenciado su duelo en redes sociales. También se analizaron sus publicaciones con cada una de ellas para conocer sus prácticas y rutinas en virtualidad. De igual modo, se analizaron las redes sociales de iglesias y empresas funerarias y de seguros, actores sociales involucrados en la llamada *oferta* para la contención, al tiempo que se entrevistaron a expertos en materia digital y psicológica para comprender mejor el fenómeno.

Finalmente, la investigación se ha organizado de la siguiente manera, de modo que la lectura ofrezca un panorama completo del problema abordado. En el *primer capítulo* se muestra la problemática abordada y la pertinencia del tema en un contexto tan vigente como el actual, desde la mirada global hasta el contexto peruano.

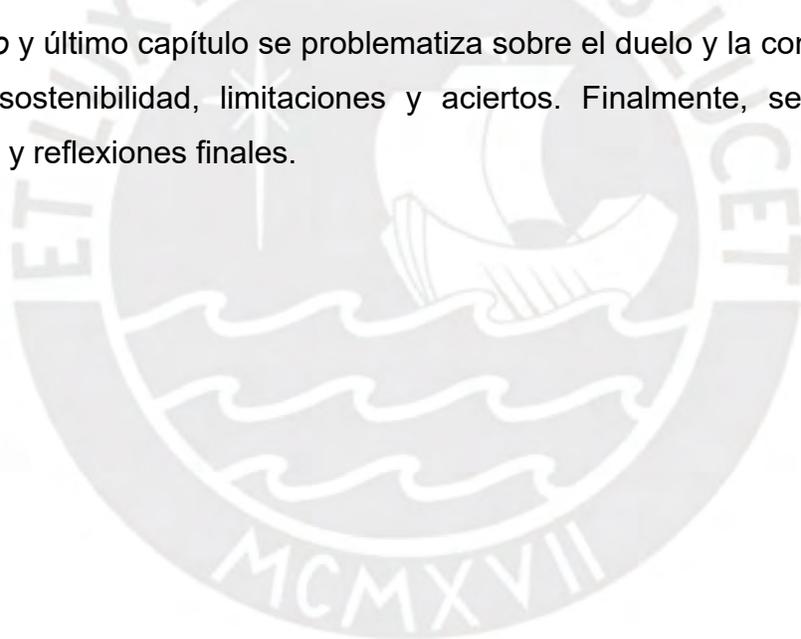
En el *segundo capítulo* se hace un recorrido acerca de las investigaciones elaboradas en dos ejes importantes: la antropología de la muerte y estudios de redes sociales como espacios virtuales del duelo. En el primer eje, se aborda la importancia del rito funerario para la despedida del difunto y la aceptación de la ausencia de éste en la vida de los que quedan vivos; el segundo, permite indagar en todos los estudios que hablan sobre la muerte en el tiempo, especialmente en Occidente y cómo las distintas perspectivas sobre ella se reconocen hasta el día de hoy.

En el *tercer capítulo* se ofrece un marco teórico interesante, que ayuda a comprender el proceso de duelo y luto, así como las distinciones entre ambos conceptos, la ritualidad como práctica crucial para los procesos de despedida, aceptación y adaptación ante la pérdida, y la memoria, especialmente, la que se detona desde una fotografía y el recuerdo vivo del ausente.

En el *cuarto capítulo* se describe y justifica la metodología usada, que explica las posibilidades de la netnografía, la web-elicitación como esencia de la metodología y la multilocalidad de los entrevistados, tanto expertos como deudas. Finalmente, el producto que acompaña la tesis. En el *quinto capítulo* se muestra la reconstrucción de las historias de las deudas que fueron narradas por ellas mismas durante las entrevistas y que ofrecen *the big picture* sobre cómo se vivió el duelo en pandemia, contexto 'primera ola' y 'segunda ola'.

En el *sexto capítulo* se exponen discursos y prácticas realizadas en las redes sobre la muerte y duelo, tanto de la parte doliente como lo que se encontró en las instituciones que trabajan en este sector del duelo. Se presenta el escenario, completo y concreto, en el que se desarrolló la ritualidad denominada 2.0.

En el *séptimo* y último capítulo se problematiza sobre el duelo y la conmemoración *online*, sus sostenibilidad, limitaciones y aciertos. Finalmente, se brindan las conclusiones y reflexiones finales.



## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Importancia y vigencia**

Definitivamente el año 2020 será uno de los más recordados y estudiados por distintas disciplinas. Ha sido el año más letal, debido a la pandemia del Coronavirus que, cambió las costumbres y ritos funerarios de todos los países en el mundo: por las características del virus, los cuerpos de quienes fallecían no podían ser enterrados de la misma forma en comparación de quienes morían por otras causas. En marzo del año en mención, la Organización Mundial de la Salud emitió una guía estricta de manejo seguro del cadáver en contexto de la Covid -19 y cada país lo adaptó en la forma que pudo, de acuerdo al tránsito del virus.

En el ámbito latinoamericano, en el primer año de la pandemia, Perú fue el segundo país con más contagios y fallecidos por el virus, y el octavo en el ámbito mundial. Hacia fines del 2020, la cifra de fallecidos había alcanzado los 200 mil, solo por Covid-19, lamentablemente no se tienen cifras reales de las personas que murieron por otras causas. En este escenario, el sistema funerario colapsó y los crematorios estuvieron sobrecargados: faltaron ataúdes, nichos, lápidas y urnas. Los cuerpos de las personas que morían en casa, a causa del virus, debían esperar unos días para ser trasladados a la morgue y regresar en urnas; mientras se habilitaban protocolos y 'nuevas zonas', así como 'pabellones Covid' en los cementerios.

Así, bajo el escenario de la denominada 'nueva normalidad' de convivencia en pandemia, donde la muerte era muy temida, ya sea por su rapidez o por su sentido estricto, despedirse de los muertos fue un derecho suspendido, como muchos otros, en salvaguarda de la salud.

Las medidas sanitarias brindadas desde el primer caso de fallecimiento en el país establecieron la restricción parcial del rito funerario; los velorios fueron suspendidos en las casas y velatorios; los pocos que se realizaron se ejecutaron

en el mismo cementerio, con féretro cerrado y con la presencia de un máximo de tres familiares directos, además de la persona encargada de oficializar el rito. Otros, los que ingresaban a hospitales y clínicas, y morían por la afectación de la Covid- 19, salían cremados, en urnas de mármol, que eran entregadas a sus familiares.

Entonces, el rito funerario como espacio que permitía a los familiares y amigos compartir recuerdos del ser querido, llorar, hacer un chiste, beber, recibir palabras de consuelo y ser acompañado por los demás se suspendió vía decreto, por ser considerado foco de contagios. La despedida en el cementerio y la estética de representación de su vida pasada y estatus se truncó: música, juguetes, caramelos, flores, velas, pan, licor, entre otros. Cabe destacar que cuando la persona moría por Covid-19, se recomendaba que todas las pertenencias del difunto fueran incineradas para evitar posibles contagios en el seno familiar; haciendo de este escenario irreal de la muerte mucho más doloroso para iniciar un proceso de duelo.

Y ante todas estas suspensiones y restricciones de la tradición funeraria, donde morir parecía estar prohibido y en donde el duelo empezaba en las salas de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), los deudos tuvieron que adaptarse rápidamente y buscar medios para pedir ayuda; primero, con las publicaciones de adquisición de balones de oxígeno y contactos para la búsqueda de camas en hospitales y clínicas- y segundo, para despedirse y vivir su duelo, aunque sea a la distancia o unos días después: evocando recuerdos del ser querido y expresando sus emociones en sus perfiles personales o cuentas conmemorativas en redes sociales, como un ritual con mediación, compartiendo el link de una misa virtual en perfiles de Facebook de las mismas iglesias o reuniones virtuales en zoom, con algunos familiares cercanos para honrar a quien ya se había ido, en algunos casos abruptamente.

En ese sentido, el uso de la tecnología y nuevos medios como único medio de socialización 'permitido', en el contexto de un confinamiento mundial, representó un nuevo espacio para el duelo de las personas que perdían a sus seres queridos

diariamente y buscaban despedirse a la distancia. Así, miles de publicaciones a modo de esquelas espontáneas y virtuales proliferaron y nos acompañaron durante dos años en esta pandemia. (2020-2022)

Con todo lo expuesto, el trabajo de investigación busca aproximarse al análisis de las distintas formas en la que las redes sociales se han convertido en un espacio recurrente de conmemoración y de memoria multiplataforma para las deudas que, en el marco de la pandemia, no pudieron despedirse conforme a las tradiciones funerarias clásicas.

Para esto, se explora en tres ejes de investigación: a) discursos y prácticas en tres plataformas distintas y cómo se intersecan las variables de género y edad; b) las diversas concepciones y miradas del duelo y de la muerte que tienen las deudas para reconfigurar el luto, materializarlo y circular los contenidos (fotografías, videos, entre otros) y c) la oferta y mecanismos que han existido para transitar el duelo y luto en las pantallas digitales, con sus respectivas limitaciones de funcionamiento en redes sociales.

## **1.2. Pertinencia del tema**

El estudio de la muerte y los rituales funerarios es un tema clásico de la antropología. En diversas sociedades, incluso la peruana, el muerto representa un medio de transferencia de información entre familias: antepasados- descendientes y entorno social; y el ritual funerario cumple la función de diálogo en colectividad entre los vivos y los muertos. Sin embargo, las prácticas actuales de conmemoración en línea tienen mucho que decir sobre la actual relación de las personas con la muerte en tiempos contemporáneos, específicamente, en un escenario de pandemia 2020-2022 y virtualidad casi obligatoria, en el país y en el mundo.

En ese sentido, el tema elegido en este trabajo de investigación cobra gran importancia al estudiar un hecho social y cultural como es el proceso del duelo en un escenario actual y nuevo, como el de una pandemia, donde la muerte como

construcción social se vio suspendida y restringida: velorios, entierros, misas, entre otros.

Es, pues, en este marco que la muerte y el luto de las deudas cobró materialidad en las plataformas virtuales de Facebook, Instagram y grupos de WhatsApp, la muerte de seres queridos y el luto como actitud visible de la pérdida se convirtió en un hecho 'publicado' en virtualidad; se volvió una experiencia, en términos de social media: *publicada, comentada, compartida, likeada y reaccionada*, que vale la pena indagar.

Asimismo, resulta necesario que desde las ciencias sociales se continúe analizando estos procesos de quienes encontraron en las redes sociales nuevas formas de visibilizar el luto, y atravesar el duelo, desde cuentas conmemorativas, que brinda Facebook e Instagram, hasta nuevas funciones y elementos en las mismas cuentas de sus redes personales, donde las deudas se convirtieron en deudas-editoras y esta realidad fue un espacio para sentirse acompañadas en un escenario de doble dolor: la muerte de su familiar y la forma, en muchos casos abrupta, en que se tuvo de despedir.

También, desde toda la complejidad que implica los estudios de los comportamientos y discursos de las personas en plataformas virtuales y etnografía digital, la presente investigación representa un primer intento de exploración y abordaje de las nuevas tecnologías de la información, denominadas comúnmente como las TICs, y las experiencias virtuales que se pueden derivar de sus usos en cotidianidad como las nuevas realidades de la vivencia de un duelo mediatizado en las redes sociales y el proceso sostenido en ellas; teniendo como punto de inicio la virtualización del duelo como una tendencia integrada a la ritualización de la muerte, un pequeño tránsito de un duelo *offline* al *online*, de la muerte acompañada físicamente a la muerte acompañada y comentada en comunidad inmediata virtual. El análisis de la memorialización en línea brinda aportes interesantes sobre lo que puede ser vivir y morir hoy en día.

En ese sentido, también se busca explorar el nuevo uso que le dieron las personas a las redes sociales para transitar su duelo, además de las cuentas conmemorativas ya existentes. Un espacio donde se crearon y adaptaron prácticas sociales en torno a una idea de acompañamiento virtual. Reflexionar sobre la muerte en medios sociales, ensayar ciertos comentarios y gráficos, que brinden una perspectiva clara y actual del vínculo de las deudas y sus cierres con sus seres queridos, cuando todo contacto físico se vio obligatoriamente suspendido y luego restringido.

Este estudio de memorialización *online* representa un aporte importante y diferente sobre un tema abordado con cierto prejuicio como es la muerte y que, claramente, gana una plaza en las investigaciones sobre antropología visual, desde la creación-edición simbólica virtual.

En pandemia, el cementerio como lugar se virtualizó, las distintas redes sociales se convirtieron en un espacio para conversar y recordar a los seres queridos que partieron. En las redes sociales, como en la tradición funeraria clásica, la muerte es la gran justificación para evidenciar y comentar sobre la admiración, el amor y el dolor de los vivos hacia sus muertos y lo más interesante: desde una ritualidad distinta, una adaptada.

En el cementerio, el vínculo se ve reflejado en la decoración de sus tumbas que albergan toda una estética material en fotos, cuadros, comidas, velas, licores; en las redes sociales, en las fotos, leyendas, textos, música, videos y comentarios que hacen los usuarios y seguidores alrededor de ellos, las redes sociales se convirtieron en grandes paneles para decir adiós.

Finalmente, se considera que esta investigación podría estimular la reflexión sobre la muerte como un período indefinido, de grandes posibilidades, donde las personas mueren inevitablemente y la evocación sigue presentándose en escenarios virtuales, también profundizar y aportar un poco más a los distintos estudios de la muerte mediada.

### **1.3. Preguntas de investigación**

Principal:

¿De qué manera las redes sociales se han convertido en un espacio de conmemoración para el duelo y cierre virtual a la vida de seres queridos en un contexto de pandemia, en el marco del Coronavirus?

Secundarias:

- ¿Cuáles han sido los discursos y prácticas de las deudas en la construcción de su duelo multiplataforma: Facebook, Instagram y WhatsApp y cómo se relacionan con género y edad?
- ¿Qué manera de entender el duelo y la muerte tienen las deudas para resignificar, circular y transitar en los nuevos espacios para el luto, en una sociedad hiperconectada en redes sociales?
- ¿Qué oferta y mecanismos digitales han existido para dar sentido a la ritualidad de la muerte y el duelo a través de las pantallas digitales?

## **II. ESTADO DE LA CUESTIÓN**

En esta sección se elabora una revisión bibliográfica de los principales temas que comprende esta propuesta de investigación para brindar un mejor panorama de la temática planteada, desde los distintos aportes y discusiones académicas que se han realizado hasta el momento.

En primer lugar, se ejecuta una presentación de los distintos estudios que han dado cuenta acerca de la manera en que se ha abordado la muerte, en ritos fúnebres donde la muerte se concibe como un hecho cultural, con diferentes

comportamientos sociales; y materializados en los ritos funerarios y las representaciones del cadáver. De modo tal, que permita tener una contextualización clara del rito como punto de partida y analizarlos en los distintos espacios en lo que se puede producir, con sus variantes y adaptaciones en contextos históricos.

En segundo lugar, se revisa trabajos que abordan la antropología de los nuevos medios sociales en internet para poner en discusión las primeras líneas de investigación detectadas en este cuerpo de estudio, enfatizando el uso de los nuevos medios como una nueva memorialización virtual, donde los usuarios de cuentas personales y conmemorativas muestran sus experiencias de gustos, consumo y circulación de contenidos con herramientas innovadoras en el marco de las narrativas del duelo (acto emocional) y luto (acto social) en pandemia por la Covid-19. Finalmente, se concluye esta sección con un balance de lo recopilado; que señala la contribución concreta que brinda la presente investigación.

## **2.1. Estudios de antropología de la muerte**

### **2.1.1. La muerte en el rito funerario**

Diferentes disciplinas a lo largo de la historia se han encargado de investigar las diversas prácticas y creencias sobre la muerte, y los ejes de investigación se han centrado en los tres ámbitos más importantes de la vida humana: biológico, emocional y colectivo-social. Lo biológico, referido al momento propio de la muerte del individuo; lo emocional, a los sentimientos e impresiones de las personas que despiden a los muertos, también a la mirada que estos tienen de la muerte y, lo social, a los comportamientos que tienen las personas, en sociedad, en colectivo, en su entorno, tras la muerte del individuo.

Con todo esto, se estableció, entonces, un contexto interesante para las diferentes discusiones teóricas desde las ciencias sociales respecto al tema de la muerte: su tipología de formas de morir, el significado de la muerte y del rito funerario, el tratamiento de los cuerpos, luego de los huesos, las conductas de duelo y luto, los

oficios de la muerte (fabricantes de ataúdes, limpieza de nichos, plañideras, rezadores, entre otros). Todo ello enriquece el saber desde la antropología.

Sobre la ritualización y la muerte, existen distintos estudios que se centran en el cuerpo del muerto como objeto de atención: Van Gennep 1960; Hertz, 1990; Thomas, 1993 y Malinowski, 1994; entre otros. Ellos destacan la jerarquía y la representación física del cuerpo físico en el ritual como función principal, en diversas culturas, en espacio y tiempo. Este trabajo se centra en la repercusión del pensamiento cristiano como punto de inicio, con la importancia del cuerpo físico en el ritual, en este caso, virtual, para examinar las prácticas funerarias y su variación con sentimientos de aceptación, indiferencia, ignorancia y hasta rechazo.

La muerte es una construcción social y sus distintas respuestas, entre ellas, la dolorosa como la más visible, son resultados de la forma en que cada colectivo cultural asume una postura acerca de la transición de la vida hacia la muerte. Al respecto, existe un amplio cuerpo de estudio que evidencia los diferentes grados de aceptación y negación de la muerte en la sociedad -tradicional y moderna- y estas oposiciones se plasman en la utilidad e inutilidad de la simbología y rituales fúnebres.

Para Thomas (1989), las colectividades más tradicionales son las que aceptan más la muerte, tienen una actitud más propensa a ella, a su aceptación y espera. Esto se encuentra ampliamente ligado a la religión y el mito de la inmortalidad, como un fin esencial e inevitable de la vida, como un ciclo que se sabe, se espera, se respeta y se convierte, entonces, en un hecho cultural y, por ende, social.

Mientras que en las sociedades más modernas se abandona esta idea de un paraíso después de la muerte y existe una tendencia a la negación de la misma, al temor de su llegada y modificación de los distintos ritos para alargar la vida con la ayuda de la ciencia, incluso la cosmética. Se busca huir o atrasar la muerte biológica. El aporte del autor es atrayente, puesto que compara la sociedad africana con la moderna y releva diferencias en creencias y actitudes de los sujetos respecto a la muerte.

Una de las creencias que interesa a esta investigación es el miedo. En ese sentido, se invita a pensar a la muerte desde la cultura y la cultura se aprende en comunidad, y así como el miedo, por ende, este es socialmente aprendido (Villa, 1993). Y esto varía de acuerdo a la sociedad, procedencia, género, edad, religión y momento histórico, como una pandemia, caso y razón de estudio de esta investigación.

Con el ritual funerario se disminuye el miedo, y se construye, socialmente, el orden entre la vida y la muerte, el impacto individual y colectivo de la pérdida y se afianza la relación entre los vivos en comunidad. En palabras de Van Gennep (1986), el rito busca mitigar los efectos negativos posibles que puede traer consigo el cambio en la vida propia y en sociedad del sujeto bajo el modelo de los ritos de paso, propio del velatorio.

El rito funerario reúne a los individuos en torno a la muerte y a través de esta creencia se identifica también una sociedad, sus emociones y roles. En esta perspectiva Malinowski (1926) indica que la muerte se institucionaliza en el rito y se establecen funciones para los deudos y familiares de acuerdo al estatus del fallecido. Los distintos elementos visibles en estos eventos corresponden a normas sociales ya pactadas y aceptadas en comunidad. La muerte social del sujeto es aceptada por todos.

Además, el rito funerario tiene sus representaciones con elementos que hacen alusión a ciertas metáforas de vida (Morín, 1994). Podemos analizar que, en los funerales, tanto de sociedad tradicional como moderna, los tratamientos al muerto buscan brindar una apariencia de 'vivo' (maquillaje, peinado y vestimenta); de cotidianidad (algunos cuadros del altar doméstico); con elementos de fuego y tierra de la energía básica que opera en los sujetos (velas y flores), entre otros. Todo esto busca quitarle cierto 'drama' a la muerte y el miedo para darle paso a la nostalgia y al duelo.

Bajo esta mirada trunca, las ceremonias rituales mortuorias son fundamentales en todas las sociedades, ya que en palabras de Goody (1962) la muerte une, y no

solo a la familia, sino al entorno, al grupo social al que pertenecen. El autor manifiesta el sentido de la muerte como unión en un rito, la muerte como medio para el reconocimiento social del difunto y de la familia, con ancestros comunes, con situaciones de pérdida y empatía compartida. Así, la muerte trae memoria, una configuración de la historia personal del muerto y no apunta al olvido de este como comúnmente se cree.

También se complementa con Hertz (1990) por cuanto se enfatiza en la jerarquía de los rituales para la alteración honda de la actitud mental (emociones y sentimientos) de los deudos en colectividad, en un proceso algo lento, de transición. Con el ritual, los deudos y familiares del fallecido se reinsertan simbólicamente en la sociedad nuevamente.

Por ello, la suspensión del rito funerario, en un primer momento de la pandemia ocasionada por el Coronavirus en el mundo y en el Perú, resultó muy difícil de asimilar en lo privado (psiquis) y en lo social. La muerte se volvió aún más incomprensible y el momento impactante de reconocer dos estados: antes (enfermo) y el después (el cadáver) fue demasiado corto, incluso en pocas horas del día. No se tuvo al rito para llenar con sus representaciones los vacíos de este tipo de muerte, una mucho más trágica que tocó vivir.

### **2.1.2. Estudios sobre el significado de la muerte en el tiempo**

Para comprender la forma en el que los individuos transforman y adaptan su modo de realizar su duelo es necesario analizar la significación de la muerte y su tránsito en el tiempo histórico, a través de las investigaciones de dos grandes autores europeos: Philippe Ariès y Norbert Elías. Ambos interpelan sobre la individualidad y la tendencia del hombre a aislarse de sentimientos y situaciones que no desea tener consigo y que no se identifica, con ellos, las actitudes frente a la muerte, el moribundo y el muerto.

Ariès (2000), advierte cuatro maneras marcadas acerca de la muerte en Occidente y su aceptación en sociedad: domesticada, del otro, propia y velada. La

domesticada se refiere a la muerte en casa, como espacio físico, en una habitación y es la muerte cercana, aceptada, esperada y más familiar de todas. Una muerte que invita a despedirte con tiempo.

La propia es la muerte aceptada en sociedad y refleja en los espacios concertados, designados y comprados como las sepulturas, las cuales dejaban de ser anónimas para ser tumbas, con placas, que nombraban al difunto, con frases queridas y de dolor, y este adquiría una especie de identidad después de su muerte, una editada por el familiar. La del otro es la muerte más histórica, la muerte que apena, que sorprende y que invita a vivir una vida mejor y de no desperdicio, una más moral. Aquí, el testamento y la herencia son los protagonistas y el luto es uno exagerado, casi como una plañidera, en el que los sobrevivientes eran los que más sufrían.

Asimismo, se comienza a dar gran importancia al cuerpo del difunto: ya no se abandonaba el cuerpo en la Iglesia, por temor o respeto, sino que se enterraba en sepulturas privadas, nichos y fosas, un cuerpo higiénico y digno. La velada es la muerte en la soledad del sujeto: el enfermo se encontraba solo en el hospital, abandonado, rodeado de médicos, con poco contacto físico con sus seres queridos.

Todos estos tránsitos dan cuenta de la reglamentación de la muerte: su explicación racional para entenderla, ya sea la muerte social o biológica; precisiones sobre la higiene y traslado del cuerpo, disposiciones jurídicas de derechos del muerto y deberes y derechos de los familiares. Todo lo anterior expresa y asegura la continuidad de la sociedad. Si podemos hacer la extrapolación de Aries a lo que sucedió en los primeros meses de la pandemia, la muerte domesticada y la muerte velada resultan las formas más cercanas al contexto que se vivió y que afectó a muchos en el mundo y en el país.

Sobre las formas de morir, el autor también aporta en establecer dos: la aceptada y la vergonzosa. La muerte aceptada era la referida a la muerte en hospital, donde el control del muerto lo tenía el médico y no la familia. La vergonzosa es la referida

a inesperada, la circunstancial, que no era aceptada por el moribundo ni los familiares.

Elías (2009) también brinda resultados interesantes sobre la forma de morir y hace referencia a los modos higiénicos para despedir a los muertos. Un muerto digno era un muerto transportado ordenadamente de su lugar mortuorio al cementerio, un muerto limpio, sin olor, vestido y parecido lo más posible a un vivo.

El aporte de Aries da cuenta de un recorrido de los procesos de significación de la muerte, donde se evidencian ciertas similitudes con la actualidad y en especial en el contexto de esta investigación, Elías aborda la relación de los vivos y del casi no vivo – el moribundo y la forma en la que la sociedad los tiende a aislar y se forma una resistencia a la muerte. El moribundo es escondido de la vida social hasta desaparecer. El aporte de Elías sienta la base para lo oculto de la muerte y su secretismo. Esto resulta súper interesante, ya que durante muchos meses no se sabía de qué morían las personas en el contexto de pandemia, los familiares, por distintas razones, no querían hacerlo público, ni tampoco el gobierno.

Ahora bien, Walter (1996), retoma la resistencia a la muerte y advierte a un hombre contemporáneo, individualista, sí, pero que se aleja de todo lo establecido con el sistema (religión, ley, ciencia, tradición, tabú) y se reconoce como un ser emocional, más consciente de sus procesos mentales, que registra y graba lo que le pasa diariamente, la muerte no escapa de estos escenarios como una especie de *tracking* (seguimiento) de la vida.

Así, las formas de morir y de realizar el duelo también tienen estos tránsitos 'exhibidos'. Se propone el revivir de la muerte para ser vivida y elegida, un renacimiento del hombre como centro de la muerte, de la propia y de la de su entorno.

Estas nuevas formas de ejecutar y transitar el duelo, que se expresan en lo emocional del sujeto, que reconoce sus sentimientos y emociones, que tiene la necesidad de exteriorizarlas con algún dispositivo y tecnología al alcance, tienen a

las redes sociales como punto de partida. La muerte aquí posee más relevancia de acuerdo a los vínculos de los sujetos, los que están vivos aún.

El autor, entonces, revaloriza la muerte y lo que produce en los sujetos. Lo vuelve cotidiano, notorio, hablado en las redes sociales; haciendo similitud con la cotidianidad de la fotografía mortuoria. Las nuevas formas de ver a la muerte en las pantallas digitales buscan quitarle el morbo y lo aberrante que podría resultar hablar y ver a la muerte en sus distintos contextos y tipos, con un relato más cotidiano.

Con la llegada del Internet, las costumbres y rituales de socialización cambiaron en el mundo y, actualmente, en el contexto casi de postpandemia o un estado de pandemia tardía, ahora se encuentra entrelazado con el cambio que ha significado las costumbres y rituales de la muerte, la memoria y la conmemoración, donde las plataformas y redes sociales han desempeñado un rol interesante, importante y oportuno en el duelo de las personas por tres razones: a) ha representado un espacio para hacer frente al duelo, b) ha permitido un duelo colectivo con otros usuarios y c) ha facilitado la expresión de emociones en entornos sociales. Como manifestaba Walter (2015), la expansión de las redes sociales ha resignificado las formas tradicionales del duelo y muchas de éstas han venido para quedarse como opciones vigentes y urgentes.

Esta investigación tiene como hilo conductor a las plataformas y redes sociales como representación de entornos creados para la interacción social y el intercambio de afecto entre las personas. (Harju, 2014). Apela a la máxima de interacción, pero también a la de accesibilidad, negociación, difusión y socialización de información de estos espacios para ser utilizados en procesos de duelo y luto ante la pérdida de un familiar o amigo. (Gibson, 2015).

Estos espacios y las prácticas existentes en ellos no se encuentran o deben considerarse como separados de otros espacios sociales, sino son una expansión de los duelos *offline* existentes, de la que se encuentran muy relacionados. (Refslund Christensen & Gotved, 2015).

Asimismo, esta última afirmación tiene que ver indudablemente con el enfoque de la etnografía digital, que no solo es una metodología, sino también un paso propio de todas las materialidades de la vida y –en este caso también de la muerte- (Pink et al. 2015). Un sujeto puede tranquilamente visitar, compartir, editar, difundir e interactuar con y en una cuenta conmemorativa digital de un fallecido durante muchos años, y también puede concurrir físicamente al cementerio donde se encuentra el cuerpo del difunto, alimentar e interactuar con sus pertenencias materiales. Y esto parecer ser lo que hicieron las deudas al expresar su duelo en las redes sociales.

## **2.2. Estudios de redes sociales como espacios virtuales del duelo**

Los primeros estudios realizados sobre la conmemoración en línea tuvieron foco en los ‘cementérios digitales’ de la web 1.0., y desde el enfoque de la sociología del duelo. (Roberts y Vidal 2000). Estos espacios eran páginas web independientes dedicadas a una persona y desvinculadas de otras páginas, sin aplicaciones digitales que permitieran una mayor edición de contenido de la memoria del difunto. Los memoriales se escribían como historias que aludían al muerto, con entradas de libros de visitas, sin fotografía, más como mensajes espontáneos, creando comunidades y grupos cerrados de personas en duelo.

Estas investigaciones representan el punto de partida para referirnos a la oportunidad que tuvieron los deudos para crear un memorial público de sus familiares fallecidos; sin embargo, se les critica el enfoque de concebir a estos espacios separados del mundo físico y no integrados en él, como otorgarle al difunto un espacio accesible, pero separado de los espacios ocupados por los vivos. (Hutchings, 2012).

Posteriormente, con la llegada de aplicaciones y el mundo 2.0, otras investigaciones se concentran en la correspondencia entre la memoria y diferentes medios tradicionales y alternativos: la radio, la televisión, los celulares y las redes sociales; todo dentro de la cultura de las celebridades. (Garde-Hansen 2011). La memoria debe entenderse como mediada, en red y en formato digital, después de

haber sido considerada en términos de su relación dinámica entre lo personal y lo colectivo.

En estos estudios se aprecia la aparición de fotografías, en este caso de celebridades, y su uso aporta a entender la memoria conectada y colectiva como una nueva forma de memoria en tiempos modernos, donde existen los registros, el libre acceso y la circulación de fotografías de difuntos que son compartidas en redes sociales y canales de noticias; planteando así, nuevos enfoques de los procesos de memoria y el olvido en el ámbito social.

De otro lado, con aplicaciones como Facebook o My Space, donde ya existían mayor interacción entre usuarios, quienes comentaban las fotografías, los videos y demás contenidos compartidos; la conmemoración en línea se entrelazó con otras plataformas digitales, entre ellas Instagram y Twitter; ofreciendo así, experiencias más interesantes de intimidad entre amigos y familiares, quienes comparten, comentan, expresan, etiquetan, reaccionan en comunidad a los contenidos difundidos.

De este modo, la muerte del difunto ya no es casi exclusividad de la familia. (Hutchings, 2012; Walter, 1996; Carroll y Landry, 2010). Totalmente opuesto a los primeros estudios 1.0, aquí es sencillo convertir perfiles de redes sociales en memoriales e integrar prácticas de duelo directamente en relaciones sociales actuales y habituales, manteniendo la presencia social del difunto después de su muerte.

Haciendo un claro paralelismo a los cementerios como espacios sociales, aparece un cuerpo de estudio dedicado a investigaciones sobre las cuentas conmemorativas en dos sentidos: las que son ejecutadas directamente por deudos, desde aplicaciones y ventajas de las mismas redes sociales y las que son monitoreadas por empresas a modo de mausoleos digitales como el caso de Legacy.com, especializada en memoriales y obituarios *online*, destaca su contenido sobre memoriales del atentado en aquel 11 de setiembre en los Estados Unidos.

Un claro ejemplo de la primera es Funerales e Instagram (Gibbs et al., 2015), donde la mayoría de las imágenes publicadas en esta red social comunicaban situaciones emocionales de los deudos con sus amigos y familiares cercanos; teniendo como particularidad la construcción de narrativas informales y personalizadas del difunto, con las funciones que la plataforma otorgaba: hashtag, encuesta y edición de la fotografía. Queda claro que la muerte es un evento social y es de esperar el uso de una plataforma de redes sociales para marcar este evento. (Walter et al. 2011).

Lo interesante de ambas propuestas es la continua visita virtual y publicaciones periódicas de deudos y amigos en dichas páginas, que son perfiles del fallecido, y que mantienen el vínculo al integrarlas en sus páginas de favoritos y contenidos en el llamado *timeline* o *feed*. (Carroll y Landry, 2010; Williams y Merten, 2009). Asimismo, se evidencia también la construcción social y colectiva de la memoria del muerto, que requiere cierta curación del contenido, ya que suele desbordarse por ciertas subjetividades. (Marwick & Ellison, 2012).

Así, la diversificación de los modos de conmemoraciones en línea desafía a los investigadores a dar cuenta de los cambios en las prácticas y narrativas digitales, esta investigación brinda un aporte mucho más fino acerca de la muerte como hecho social, que tiene consecuencias en la dinámica grupal muy atrayentes y que, además, se puede analizar también desde la edad, el género y rol que tenía el muerto en sociedad.

Podemos decir, por ejemplo y sin duda alguna, que no tiene la misma representación y significación la muerte de un sujeto en sus distintas etapas de vida: infante, joven, adulto o anciano. Tampoco dejar de analizar las variables como la circunstancia en la que murió y la forma en la que se fue: accidente, enfermedad, muerte natural, entre otros. Cada sociedad le da distintos significados al rol, el lazo y a la forma de la muerte y eso aún no se ha estudiado propiamente en el país.

### 2.2.1. Estudios de ritualidad de la muerte: cara visible y no visible del duelo

Uno de los hilos principales de esta investigación radica en conocer y analizar cuáles han sido las formas en las que las personas han utilizado las redes sociales para despedir a sus muertos en un escenario complicado como fue lidiar con el padecimiento de la llegada del Coronavirus en el Perú.

Las distintas prácticas de duelo en las redes sociales observadas y estudiadas son prácticas mediadas, en plataformas virtuales que brindan una serie de características ricas en materia tecnológica y en las que los usuarios crean contenidos y se comunican con otros sujetos.

Los ejemplos más representativos de estas prácticas circunscriben el intercambio de recuerdos del difunto (contenido textual o audiovisual); la creación de cuentas conmemorativas virtuales (páginas configuradas) y la comunicación con el fallecido y los deudos (comentando, compartiendo, reaccionando, y *likeando*). Así, los distintos usuarios de las redes sociales, pueden, queriendo o no, recibir información sobre la muerte de un sujeto o su duelo.

Sobre las redes sociales como nuevos espacios de duelo, distintos académicos ya las habían considerado como nuevas formas de expresión del dolor ante la pérdida de un familiar, una nueva forma de cara visible de un duelo en virtualidad, en la vida *offline*, ciertas emociones se suelen ocultar por mandato en sociedad—por ejemplo, el uso de lentes negros en funerales, que esconden, a veces, ojos hinchados tras el llanto; en la vida *online*, se difunden comentarios sobre el fallecido, así como recuerdos del mismo.

Para Walter (2014) esto se enfrenta totalmente a la expectativa por convención de una persona que atraviesa un duelo *offline*, es decir, sin pantallas, donde debe seguir con su vida, sus actividades diarias y esconder su luto o hacerlo lo menos público posible.

Sobre el *prosumer*, persona que produce y consume los contenidos del duelo, investigaciones como las de Carrol, (2010), explican que existe una correspondencia entre la tecnología y el *prosumer*. La edad del deudo y el lazo que se tiene con el difunto puede generar nuevos lugares de exploración de la memoria en las redes sociales.

Sin embargo, aquí la crítica tiene que ver también con la denominada mirada de la taxonomía generacional, que indicaría que una persona mayor de cincuenta años (*Boomer*) no utilice ni haga uso de las redes sociales para evidenciar su dolor, por distintas razones; mientras que los menores de cincuenta años, (*X, Y y Z*), sí sería permitido y bien visto. Esta tesis tiene a este indicador en la mira y busca confirmar entre los informantes la tendencia entre usuarios y manejo de redes sociales como parte de los resultados: la edad.

Referido al *prosumer*, Walter (1994) ya avizoraba acerca de la muerte neomoderna, un modelo adicional para hacer visible el duelo en lo virtual, que se aleja de los conceptos religiosos y médicos, y es regido en su totalidad por el propio sujeto, el individual, que reflexiona, que está sujeto a nuevos parámetros y que puede elegirlos, que es el protagonista de su propio proceso de duelo y tristeza en comunidad y que decide hacerlo manifiesto en sus redes y plataformas sociales.

Este individuo, así como en el plano físico, con toda la oferta funeraria existente, también busca tener una buena muerte, pero aún en vida. Ya existen casos donde los sujetos pueden planear sus propios entierros digitales, escogiendo el tipo de funeral que quiere tener, la música, videos, el memorial en el cementerio virtual, su imagen; todo esto programado con cierta periodicidad para ser colgado en su biografía póstuma, como una forma de no morir del todo.

Sobre los contenidos de recepción de las publicaciones de duelo, Doka (1998) evidenciaba que, en comparación entre el duelo analógico y *online*, en el analógico, las manifestaciones se centran más en la familia cercana del difunto, mientras que, en el *online*, el duelo proviene de los amigos y entorno del deudo.

De esto, podría considerarse que el duelo *online* brinda cierta agencia a las personas allegadas al deudo y hace visible su dolor y conexión con el muerto, no solo a través de un comentario, sino también desde emoticones y la publicación de otras fotografías del difunto, que comparten en el momento espontáneamente. El aporte sustancial de esta investigación radica en la idea de que a veces el allegado del difunto se convierte –sin querer y otras queriendo- en el protagonista.

Sobre los beneficios que brindan las plataformas y las redes sociales para un duelo más llevadero, existe un cuerpo de estudio que examina el análisis del rito en sí mismo, como los funerales y misas *online*, que han hecho posible la asistencia ‘masiva’ de familiares y allegados que por distancia geográfica no hubieran podido asistir ni acompañar a los deudos. También la posibilidad de estar en espacio y tiempo. Además, se hace posible la asistencia de allegados que solo conocieron de forma *online* al muerto, hablamos de personas que nunca se conocieron físicamente, pero que desarrollaron lazos interpersonales en distinto grado.

De igual modo, otras investigaciones diferencian componentes marcados de los cementerios físicos y los virtuales, en el sentido en el que, en el físico, el real, el palpable, las personas deben guardar silencio, en la medida de lo posible; mientras que, en los cementerios *online* y perfiles en redes sociales, las personas conversan y hacen el duelo con y sobre el muerto. (Walter et al., 2011)

Ahora bien, la mayoría de todas las investigaciones presentadas tienen como protagonista el estudio de la plataforma más famosa: el Facebook, mientras que otras redes sociales también populares han sido dejadas de lado y poco estudiadas en gran medida, y sus implicancias socioculturales. Este proyecto busca diversificar la investigación en fondo y forma en tres redes sociales: Facebook, Instagram y WhatsApp, así como dar cuenta de sus libertades y limitaciones para elaborar y difundir contenidos de duelo y luto.

Para culminar este apartado es importante mencionar que la cara visible del duelo no siempre es la positiva, existen también investigaciones que permiten considerar

ciertas controversias y problemas pragmáticos propios de la exposición del duelo en redes y plataformas sociales. La cara no siempre visible demuestra que las redes sociales también afectan las experiencias del duelo en sí mismas: la exposición de los sentimientos y emociones de los deudos puede representar una regulación y quizá autocensura de sus propias emociones para no 'saturar' a sus amigos y entorno digital.

El *feed* se ve lleno de publicaciones, de comentarios, de expresiones que las personas no siempre lo pueden tomar a bien, esto incluso puede llegar a incomodar (Goldschmidt, 2013; Maple, Edwards, Minichiello, & Plummer, 2013; Döveling, 2015); que el deudo mantenga la relación estrecha con su fallecido, ya sea un familiar o amigo, implica que éste aún no haya superado el dolor y puede resultar problemático para sus seguidores y entorno que no tengan cierta sensibilidad y empatía.

Esto va de la mano con el cuerpo de estudio sobre la saturación digital a modo de sobrecarga informativa del duelo (Brubaker & Hayes, 2011; Klass, 2006); otras situaciones incómodas para el doliente y los social media de las páginas conmemorativas tiene que ver con tener que lidiar con troles y el hackers (Phillips, 2011), quienes pueden hacer pasar un mal momento a la hora de crear y difundir contenidos; el síndrome de cuello de botella emocional, tiene relación con la investigación sobre troles, donde los deudos pueden crear empatía, pero con personas que no conocen realmente y éstas pueden comentar inapropiadamente los contenidos (De Groot, 2013); otra situación incómoda puede ser en la que el deudo tenga que bloquear a amigos y familiares que no son miembros de los grupos que ha creado o que abandonan la red, generando cierta incomodidad en el ámbito familiar que escapa al nuclear (Fordyce y van Ryn 2014) y –finalmente– lidiar con ciertos problemas de gestión de la información póstumos como la identidad del deudo, las herencias que éste deja y los derechos de autor de las publicaciones póstumas y contenidos establecidos en el ciberespacio (Bollmer, 2013).

La riqueza de estas últimas reflexiones, que ejemplifica escenarios no siempre visibles de la cotidianidad digital en tiempos modernos, y, que no escapa a la temática de la muerte, permite que esta investigación cobre relevancia analiza y reconoce las prácticas y discursos de las dolientes, en un contexto de pandemia, en el país, al tiempo que permite corroborar todos estos escenarios mediados por la experiencia tanto del usuario- deudo- editor como del seguidor – amigo- consumidor, en sus distintos roles.

### **2.2.2. Estudios de memorialización: la fotografía como memoria**

Cuando se habla de memoria, se habla también de fotografía y familia y existe una trama verdaderamente delicada para los estudiosos de la imagen: la muerte. La correspondencia de la imagen y la muerte data de épocas desde la invención del daguerrotipo y existe un magnífico cuerpo de estudio de investiga la fotografía *postmortem* y sus cambios en el uso hasta la época moderna.

Fotografiar a los muertos era bastante común en el siglo XIX, se colocaban a los fallecidos en espacios ocupados por los vivos: sentados en la sala, sentado en la mesa del desayuno, entre otros escenarios a modo de conmemoración de éstas en su etapa final. (Hallam & Hockey, 2001).

Con el tiempo, estas prácticas cambiaron en el siglo XX, donde el muerto estaba oculto en su ataúd, en el funeral, y las imágenes de él eran de su etapa como persona viva y éstas conformaban la memoria familiar de los deudos y entorno. La muerte, desde la cotidianidad, se ha ido uniendo como recuerdo reproducido de los fallecidos. Tenemos a Barthes y su estudio sobre el retrato infantil de su madre (Barthes, 1989), a Hoppál y Baldi, con sus análisis sobre ritos funerarios como medio para comunicar la pérdida en poblaciones emigrantes. (Hoppál, 1989; Baldi, 1996).

Las redes sociales que tienen la función de compartir fotografías como el Facebook, WhatsApp e Instagram forman también parte visible y notoria de los cambios relacionados a la fotografía y a los muertos. En Funerales e Instagram

(2015) se pudo identificar a distintos públicos como una audiencia amplia y de fácil acceso que tenían los deudos. De hecho, se sugiere que las prácticas de fotografías de funerales como exhibición pública del rito del duelo evocan a una época anterior a la moderna, donde el duelo era ya un asunto público y comunitario, incluso a veces hasta morboso.

El aporte de la investigación es que evidencia una continuidad en cuanto a la exhibición de la fotografía conmemorativa histórica y su uso para el recuerdo y la conmemoración. Los altares domésticos y fotos de los muertos (ancestros, abuelos, padres, hijos, esposos) en espacios específicos de las paredes de las salas de los familiares que evocan al muerto en vida o sobre un mueble emblemático y público, acompañado de cruces, velas, entre otros objetos son las mismas en su contenido, la historia familiar, pero ahora en las redes sociales de los deudos y dolientes.

Aquí se captura el evento y el protagonista del evento, se trae el evento a una presencia virtual y representa un memorial cotidiano, simple, de los muertos para los vivos. (Hoppál, 1989)

Definitivamente, todas las fotografías son *memento mori* (Sontag, 2006). La fotografía del muerto en redes sociales contiene características interactivas y de testimonio de lo que fue en vida el muerto y hace posible las reflexiones y aprendizajes acerca de su partida del mundo de los vivos y la falta que este sujeto hace en él. Y en los espacios virtuales, con sus distintas funcionalidades, la vida *online* ofrece una zona concreta y súper viva para la memoria de los fallecidos. (Triquell, 2011).

En estos espacios y con la ayuda de la tecnología digital que se encuentra al alcance de los dolientes y amigos del fallecido, éste no desaparece, no envejece, su fotografía no pierde color, en contraste con la fotografía con una construcción más formal.

Asimismo, la fotografía del muerto comprende un repositorio de memoria y de resistencia a la pérdida. Primero porque forma parte de una mirada del deudo para mantener la memoria 'viva' del fallecido y segundo porque con la resignificación y circulación de ésta se puede correr el riesgo de perderla en un sentido privado y hacerlo público. La foto también tiene poder y el deudo-editor lo sabe.

Estas investigaciones permiten reconocer, quizá, el cambio más interesante de todo el proceso de fotografía como memoria en espacios digitales: la distribución de las fotografías privadas en propiedad pública, de la *red* y para la *red*.

Estas imágenes se contienen en una especie de almacenamiento público, de imágenes personales creadas y difundidas en tiempo real y que pueden aparecer, sin querer o queriendo, en otros espacios reformulados y también reutilizados por otros (Van Dijck, 2008). Esto último representa lo paradójico y desinteresado de las redes sociales con el significado de la muerte en el tiempo.

### **2.3. Epilogo**

La revisión bibliografía elaborada identifica y reconoce la importancia de la muerte y su ritualidad a lo largo de la historia y las implicancias que tienen las prácticas funerarias en el desarrollo de los sujetos en sociedad. Las particularidades de la ritualidad mortuoria existen en planos físicos y virtuales, como un solo proceso; y permite al deudo realizar su luto de la mejor forma posible, desde su propio yo, en un contexto determinado.

De este modo, esta tesis analiza y contribuye al estudio académico de estas particularidades en procesos virtuales peruanos, propios de un contexto de pandemia, marco histórico del trabajo. Específicamente en las formas en que las redes sociales han representado un espacio recurrente de conmemoración y de memoria multiplataforma para las deudas que no pudieron despedirse conforme a las tradiciones funerarias clásicas, entendiendo a lo clásico como las prácticas *offline*. Todo ello, bajo tres ejes teóricos: ritualidad, duelo-luto y memoria.

### **III. MARCO TEÓRICO**

En este apartado se revisa algunos conceptos e ideas clave que permiten brindar un mayor sustento teórico e identificación a esta investigación. Primero, se aborda el significado de la ritualidad, desde las discusiones teóricas y su importancia en esta tesis. Segundo, se comenta acerca del binomio duelo-luto, con algunas características y ejemplos para especificar lo que se observa en el trabajo de campo. Tercero, se aproxima al sentido y uso de la memoria como eje teórico final.

#### **3.1. Ritualidad funeraria**

Esta investigación retoma y profundiza sobre la relación vida-muerte y sus representaciones, ya estudiadas por la antropología, y parte de las miradas de dos autores de la primera generación de antropólogos de la muerte: Robert Hertz (1990) y Van Gennep (1960). Los aportes de ambos estudiosos permiten identificar la jerarquía de la figura del cuerpo, inerte, muerto, en distintos escenarios de ritualidad. Se sitúa, entonces, al cuerpo como símbolo de acción ritual y la acción ritual como evento integrador y sanador para deudos y entorno en sociedad.

En ese sentido, el foco de la investigación problematiza acerca de la ritualidad y sus prácticas en escenarios virtuales, la forma en que ha podido y debido – vía mandato del gobierno- ser adaptada con elementos propios de las redes y plataformas sociales, durante las medidas sanitarias en el marco de la presencia del Coronavirus.

Asimismo, se observa la reconfiguración del ritual, en este escenario, sus representaciones prácticas y simbólicas que se encuentran ligadas a creencias occidentales como la muerte domesticada (Thomas, 1989; Aries, 2000) para dar cuenta también acerca de las características de la llamada ‘nueva ritualidad’ y si ha venido para quedarse como muchos estudiosos de los medios sociales advierten. (Walter, 1996).

Finalmente, se interpela a la función social y colectiva del ritual funerario. (Morín, 1994; Goody, 1962), por cuanto se necesita analizar qué produjo la muerte en los deudos. La pandemia 2020-2022 puso en evidencia la condición frágil de la humanidad y mostró también lo que sucede en las personas, lo que piensan, lo que hacen cuando no existe despedida de sus seres queridos bajo el ritual tradicional, aceptado y esperado y, en algunos, casos ya pactado según clausuras y peticiones del fallecido en vida.

La pandemia puso en valor el evento del ritual en su máxima expresión, uno que no pudo reanudar la ausencia del fallecido y restablecer socialmente el vacío de su partida, el quiebre social que produjo la suspensión del ritual producto de la muerte en este escenario complejo es interesante y urgente de analizar y aportar en reflexión a modo de encontrar y crear paz (Hertz; 1990).

### **3.2. Duelo y luto**

El duelo, significa dolor, abatimiento y tristeza, representa la respuesta emocional e individual más natural y esperada ante la pérdida de alguien o algo muy importante. El duelo es un proceso, tiene inicio y final, no es un estado, tampoco un momento, tiene facetas y mecanismos que permiten afrontarlo.

El luto, por su parte, es la cara visible del duelo, la respuesta social ante la pérdida, que se puede identificar con rapidez ante ciertas representaciones sociales tradicionales: lentes negros, vestimenta negra, suspensión de reuniones y festejos familiares y silencio total en la casa del fallecido durante la primera semana de su muerte. (Lamagrande; 2020).

Cuando se hace el duelo se busca cortar con el apego que se siente hacia la persona que ya se fue, cada sujeto es único y tiene un proceso de duelo particular. Durante la pandemia-y su primer momento- y en plena era digital, el duelo y luto transitó de lo físico a lo virtual, y muchos individuos asumieron su pérdida haciendo visible y manifiesto sus sentimientos de duelo y representaciones de luto

en las plataformas y redes virtuales como una forma de despedida compartida, acompañada y en comunidad. Estos sujetos antes ya tenían prácticas digitales en redes sociales y otros eran nuevos en esto tránsito y uso.

En ese sentido, las redes sociales, materia de estudio de esta investigación (Facebook, WhatsApp e Instagram), fueron los soportes para el duelo y el luto durante la primera etapa de este proceso de pérdida para las deudas, la que más duele. (Walter; 2015).

Sobre el duelo y el luto en entornos digitales -y en comparativa con el proceso físico tradicional- existen distintos autores que brindan aproximaciones importantes como Tim Walter (2015) y Martin Gibb (2015), quienes revisaron las redes sociales como nuevos espacios para *duelear*, nuevo argot virtual para ejecutar el duelo.

En ese sentido, esta investigación analiza las distintas representaciones en prácticas y discursos que las deudas elaboraron para afrontar su proceso de duelo y luto en el país, bajo la observación de tres redes sociales y sus distintos mecanismos, oportunidades y limitaciones que brindan a los usuarios.

Este proyecto toma como eje de investigación que en Internet el morir no representaría un problema, ya que existen cuentas conmemorativas y las mismas cuentas personales de los usuarios para difundir contenidos en tiempo y no se cierran. También existe una 'oferta' que permite tener un testamento digital, una transmisión del funeral, misas de salud, y una recuperación del legado digital del muerto. Y en un escenario de pandemia, los deudos-usuarios tuvieron todo este abanico de posibilidades para su duelo en comunidad.

Asimismo, que el espacio virtual no siempre sirve de apoyo, todo depende del uso que los sujetos les otorguen para compartir su dolor en las redes sociales y crear memoria desde prácticas y narrativas digitales desde indicadores como la edad, el género y rol que tenía el muerto en sociedad. También de los problemas que

puedan resultar contraproducentes y que son propios de la viralización de contenidos como el troleo y el hackeo (Phillips, 2011).

### **3.3. Memoria**

Para abordar el análisis de la memoria que los deudos construyen de sus muertos partimos de la noción de memoria y sus formas materiales, recuerdos y experiencias; teniendo en cuenta que el ejercicio de recordar es un ejercicio personal e individual, pero que se encuentran ubicados en contextos sociales y grupales muy específicos que vale la pena medir y analizar sus trayectorias. (Jelin, 2002).

Con la *web-elicitación* y *netnografía*, (Kozinets, 2002), metodologías que utiliza esta investigación, se examina el modo de construir el pasado, las historias dominantes, y las motivaciones de este proceso en escenarios de duelo y luto durante la pandemia. También es importante recordar que existen varios tipos de memoria entre las que destacan la descriptiva, la emotiva, y la cotidiana, propios de las situaciones de pérdida y consuelo, tejidas en las historias familiares, los lazos emocionales y los hábitos de los dolientes. Es decir, las distintas formas de ser, hacer y decir, que encuentran en las redes y plataformas sociales una nueva forma de transferencia.

Sobre los tipos de memoria, los aportes de Jelin (2002) permiten estudiar los procesos de las deudas: si su memoria está centrada en la tensión que tiene con la sociedad y publica contenidos en redes sociales; si su memoria se concentra desde el contenido que difunde o si su memoria parte del momento en que debe recordar para no olvidar.

Desde el análisis de todas las prácticas sociales de las deudas materializadas en fotografías, distintivos, videos musicales, cortinas, guiños y demás expresiones de edición de un momento de su duelo, se tiene un mejor acercamiento de las implicancias de la memoria en espacios virtuales, de la fotografía como

protagonista en mucho de los casos, su producción y circulación en contextos de muerte en modernidad.

También se cuestiona acerca de la fotografía que vuelve a la muerte en un tema cotidiano en redes sociales, notorio y, haciendo el símil con la cotidianidad de la fotografía mortuoria. Y al escenario virtual como una forma nueva, adicional y más cómoda de resistencia al olvido de los sujetos, con sus pequeñas alertas, notificaciones y eventos importantes que recordar, mirar, destacar, compartir y comentar.

De igual modo, esta investigación aporta a generar evidencia sobre dos puntos importantes: a) si las plataformas sociales, más empleadas y famosas, como Facebook, WhatsApp e Instagram representan nuevos lugares de memoria, como una opción interesante y adaptada para el duelo y el luto, que comprende modernos espacios temporales, con un flujo informativo intermitente y narrativas hipertextualizadas algo económicas, en tiempo y espacio y con un gran archivo, bien divulgado y pensado; y b) qué tipo de lugar de memoria se construyen y se ejercen en estos espacios sociales, ya sea desde el rol de las deudas, familiares y amigos, como también de las empresas y organizaciones que median el duelo y luto.

#### **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este apartado se describe y justifica la metodología utilizada en el presente trabajo académico, que duró dos meses de campo, pero con una exploración, desde el inicio de la pandemia; y que explica las particularidades y posibilidades de desarrollo de una investigación con *netnografía* y *web-eticación* en el denominado *ciber-espacio*. Se explican los criterios para la delimitación del campo de estudio y las técnicas de análisis. Finalmente, se comparten ciertas reflexiones sobre retos asumidos.

##### **4.1. Discusión y diseño del campo**

Esta investigación cualitativa, con base etnográfica, tiene como pilar el acercamiento e interacción con los sujetos de estudio (deudas), en torno a los sentimientos y emociones hacia sus familiares fallecidos, materializados en contenidos elaborados y difundidos en las plataformas virtuales de sus preferencias; y desde la inmersión de su vida cotidiana, para analizar y comprender sus discursos y prácticas de la muerte, duelo y luto en un contexto de pandemia 2020 – 2022.

Para responder a las preguntas de investigación de este proyecto, se estructuró el trabajo de campo en dos momentos específicos: el primero fue el referido al análisis del contenido (discursos audiovisuales) divulgado en las páginas virtuales (redes) de funerarias- iglesias- seguros y de las deudas para identificar, clasificar y estudiar las importantes categorías encontradas para el trabajo académico. El segundo fue el relacionado a la exploración de los significados y resignificaciones que tienen las deudas sobre sus muertos y la difusión de contenidos póstumos en sus propias redes sociales, en sus perfiles personales, como productoras-editoras y el valor que tienen estos contenidos para ellas, para construir memoria; teniendo en cuenta los conceptos de género y edad.

De acuerdo a la pregunta principal de esta investigación referida a *¿de qué manera las redes sociales han configurado un espacio de conmemoración para el duelo y cierre virtual a la vida de seres queridos en un contexto de pandemia, en el marco del Coronavirus?* El enfoque planteado, el etnográfico, resultó fundamental para identificar y reconocer las prácticas y discursos que han ejecutado y realizado las deudas y familiares para despedir a sus fallecidos desde los entornos virtuales.

Así, el acercamiento e interacción con estas dolientes y la observación de sus acciones conformaron elementos interesantes y centrales para responder a la pregunta planteada y preguntas específicas. No obstante, por referirse a una investigación con foco en lo virtual, queda claro que las técnicas de indagación de información que se ejecutaron en el trabajo de campo no solo incluyeron a la etnografía tradicional, sino también a una virtual llamada *netnografía* (Kozinets, 2002), (Postill y Pink, 2012).

Las problemáticas específicas que abordaron las preguntas secundarias de esta investigación tienen correspondencia con las formas que las dolientes han encontrado y han hecho uso del entorno virtual para despedirse de sus familiares, qué oferta (redes) y funciones (aplicaciones y contenidos) han utilizado, en un contexto donde el rito funerario físico, *offline*, era considerado un foco de contagio ante el virus. En ese sentido, se identificaron todos los elementos posibles que respondan a estas inquietudes –tanto *offline* como *online*- y se estructuraron entrevistas para conocer sus motivaciones para la producción, edición y difusión de contenidos póstumos en las pantallas, desde su oferta, demanda y usos.

Para tal efecto, una de las características metodológicas más resaltantes utilizadas es el lugar que ocupó lo virtual y las posibilidades que ofreció para ejecutar un trabajo de campo interesante y urgente académicamente. Se planteó, entonces, la técnica de la *web-elicitación* con las deudas y expertos, donde se reconocen las prácticas realizadas y sus reflexiones (Kozinets, 2002), de modo tal que quede evidenciado todos los elementos que las ayudaron, digitalmente, a atravesar sus duelos y visibilizar sus lutos.

La primera pregunta secundaria referida a *¿cuáles han sido los discursos y prácticas de las personas en la construcción de su duelo multiplataforma: Facebook, WhatsApp e Instagram y cómo se relacionan con género y edad?* Invitó a recabar información sobre las razones, motivaciones y conocimientos que tienen las deudas para realizar su duelo virtualmente, así como las oportunidades que han encontrado en las redes sociales planteadas para compensar sus necesidades.

Mediante entrevistas semiestructuradas se buscó la oportunidad de conocer estas motivaciones, así como reconocer la relación existente entre género y edad de los discursos y prácticas de las deudas aplicados y difundidos en sociedades virtuales. En este punto, la *web-elicitación* representó la técnica más interesante para obtener este análisis a profundidad.

La segunda pregunta específica tiene que ver con determinar *¿qué manera de entender el duelo y de la muerte tienen los deudos para resignificar, circular y transitar en los nuevos espacios para el luto, en una sociedad hiperconectada en redes sociales?* Este apartado requirió información significativa sobre cómo ellas ven la muerte y la resignifican, partiendo de dos premisas: si la muerte fue vista como algo bastante cotidiano para ellas y por eso circularon contenidos póstumos con total comodidad, propio de una vinculación con las plataformas virtuales o la concibieron como algo bastante duro y difícil de procesar, pero que han descubierto y hallado en las plataformas sociales una manera de despedirse, en un contexto de confinamiento y suspensión del rito físico, en un primer momento de la pandemia. Conocer el tránsito de lo místico a la aceptación y repensar un poco sobre la ausencia en lo físico y en lo virtual. Estas interrogantes, así como otras, fueron resueltas mediante las entrevistas semiestructuradas, con distintos elementos y técnicas como la observación participante.

Finalmente, la última pregunta específica es la concerniente a *¿qué oferta y mecanismos digitales han existido para dar sentido a la ritualidad de la muerte y el duelo a través de las pantallas?* Esta última interrogante necesitó información y análisis de la oferta en el entorno del Internet, los espacios de difusión, y la demanda de los usuarios. Aquí el estudio de los contenidos en las propias redes sociales materia de estudio de esta investigación fueron el punto de partida, pero también ya la oferta existente como las cuentas conmemorativas; las cuentas de la iglesia, cuenta de las funerarias, cuentas de aseguradoras; así como la entrevista semiestructurada a las deudas y expertos.

#### **4.2. Fundamentación de la metodología**

La virtualidad fue el lugar etnográfico de esta investigación y las posibilidades que éste ofrece para distintos estudios son infinitas. Con la llegada del Internet, el concepto de campo se complejizó, ya que las personas encontraron otras formas de comunicarse y relacionarse entre sí. Este trabajo académico partió desde la mirada de que la virtualidad no ha dividido el campo de estudio antropológico, sino que se ofreció una continuidad a las relaciones sociales, pero en distintas

plataformas. El campo *online* no compite con el campo *offline*, se incorpora. En línea con Marcus (1995), una etnografía multilocal permite comprender las nuevas relaciones sociales y poner énfasis en el espacio-tiempo.

Las plataformas sociales como Facebook, WhatsApp e Instagram, redes materia de estudio y campo, representan el lugar etnográfico privilegiado en esta tesis, ya que permite reconocer su valor colaborativo, participativo y público. La vida material y la digital que se realiza hoy en día no son cosas separadas. (Pink, 2015).

Además, este nuevo espacio de investigación, este 'nuevo' campo, propone desafíos interesantes de analizar. Extrapolando los postulados de Miller (2011), sobre su investigación de Facebook, se puede ampliar a todos campos virtuales en tres ejes importantes: a) la red multilocal propia de las redes sociales que unen sujetos en distintos escenarios y contextos; b) un espacio con mucha flexibilidad para ser estudiado y c) discursos y prácticas que pueden ser editados con intencionalidad.

Ahora bien, como ya se ha revisado en el estado de la cuestión, existe un cuerpo de estudio, bastante reciente, sobre la antropología de los medios sociales en torno a la muerte y la manera en la que estos espacios virtuales han sido utilizados por usuarios en contextos de duelo y luto. Walter (2015), Van Ryn (2017) y Gibbs (2015) son los más representativos, todos estos estudiosos ponen énfasis en la importancia de estos espacios desde el análisis del contenido y del discurso de las plataformas sociales.

A diferencia de ellos, esta investigación buscó conocer y establecer el relacionamiento con las deudas e identificar así sus motivaciones de duelo y luto en la virtualidad. Las deudas como productoras y editoras de la memoria de su familiar en las redes sociales fueron parte de la problemática de este trabajo, las deudas como agentes de estas prácticas, como el pilar de la investigación. Adicionalmente, esta investigación se perfila como una de las primeras en

ejecutarse en un tema urgente de estudio, en su contexto y tiempo histórico en el país.

Así, el campo de estudio se analizó y se encontró dividido en dos partes, bajo dos estrategias de campo concretas a) la recolección de los datos mediante la recopilación de un cuerpo de imágenes y publicaciones para ser trabajado como archivo de manera *online* en Facebook, WhatsApp e Instagram; y b) la recolección de datos mediante las entrevistas a deudas y de forma a distancia y presencial, y teniendo como foco al análisis del discurso y prácticas digitales. Estos contenidos permitieron también realizar la *web-elicitación* con las informantes mediante categorías que han sido creadas para la investigación: roles, tonos del relato/texto de acompañamiento, imágenes e interacción empleadas. De igual modo, el análisis también rescató la tipología de Pink (2015) por cuanto destaca las técnicas racionales, emocionales, comportamentales y materiales de las deudas con las redes sociales.

La segunda parte del trabajo de campo tuvo que ver con 'oferta' existente en los espacios virtuales para transitar la muerte, se identificó y reconoció si existe cierta 'industria' en torno a la muerte que, en un contexto de pandemia, pudo encontrar un nicho importante de trabajo, una oportunidad de contención a las personas. Revisión de imágenes y publicaciones, entrevistas a distancia y presencial, utilizando zoom, a representantes de la Iglesia católica y y expertos en psicología y medios digitales fueron parte de esta mirada de trabajo. Así, la etnografía en este caso, *netnografía*, hizo posible entender los mundos de las deudas y encontrar todo tipo de hallazgos, incluso los más imprevistos porque la vida que vivimos actualmente es tanto *online* como *offline*.

De otro lado, resulta importante mencionar que la elección de los entornos virtuales como Facebook, WhatsApp e Instagram parte de dos motivos. El primero es el referido al consumo en pandemia de las redes sociales y la analítica que se tiene al respecto. Según el Digital 2021 Global Overview Report, en el país, 19,90 millones de usuarios cuentan con acceso a internet, estos representan el 60% de la población peruana y son usuarios 'activos' en las plataformas sociales. Esto

podría indicar que un porcentaje importante de personas en el territorio peruano posee al menos un perfil personal en alguna red social de su preferencia.

Ahora bien, durante la pandemia 2020 – 2021, se registró un aumento en el consumo de internet con dos millones y medios de nuevos usuarios y tres millones de perfiles nuevos en las redes sociales, los operadores de telefonía móvil brindaron acceso gratuito a las redes sociales, sin cobro de megas adicionales con la adquisición y mejoramientos de nuevos planes de datos.

Sobre las redes sociales materia de esta investigación, Facebook sigue siendo de la preferencia de los peruanos, y sumó un millón de nuevos usuarios en su plataforma durante el periodo de la pandemia. El público de esta red social se encuentra conformado por 46,2% mujeres y 53,8% varones. Instagram demuestra un aumento de 300 mil consumidores con acceso reciente a la plataforma y estos usuarios son 46,7% varones y 53,3% mujeres. El dato que interesa para la investigación es el referido al dispositivo para su consumo: El 71% ingresa desde su móvil y el 25,9% de los usuarios desde sus teléfonos y computadoras.

El segundo motivo analiza la usabilidad de estas plataformas virtuales. Esta usabilidad difiere en el tipo de usuarios. Las personas que crean su perfil como página personal, se genera una red de 'amigos', se comparten publicaciones y se genera interacción entre ellos. Los denominados amigos son personas que pueden cercanas o no necesariamente. Para tal efecto, se tiene la posibilidad de compartir fotos, individuales o en álbumes, videos, stickers, gifs, enlaces, textos, noticias, entre otros, como publicaciones personales en su muro llamado *feed*. Finalmente, estos contenidos pueden ser replicados y compartidos por sus 'amigos' en comunidad y generar más interacción en la gran *red*. Actualmente también se tienen las historias, que son microrelatos de 30 segundos, en video, adicional a todo.

La otra usabilidad tiene que ver con las personas, que representan a alguna institución o quieren crear una, y se generan un perfil como página de marca o comunidad. Si bien comparten las dinámicas de las páginas personales, éstas tienen un administrador, a modo de community manager, que genera el contenido

más pensado para publicar. Aquí se busca empatar y conectar para la promoción de un servicio, en este caso 'oferta' funeraria en pandemia: misas de salud, misas de difuntos, homilías, servicios de cuentas conmemorativas, transmisiones de velorios, exequias, cementerios digitales, entre otros. Esta dinámica es la utilizada por las iglesias, aseguradoras y las funerarias.

### **4.3. Técnicas de recojo y consideraciones en pandemia**

En este apartado se propone describir las técnicas de análisis y recojo de información para la elaboración de trabajo de campo, identificar y entender las dinámicas empleadas por las deudas y actores sociales en sus procesos de duelo en redes sociales y el análisis de categorías digitales para abordar los recursos audiovisuales que utilizadas para sus procesos de pérdida. Se explicarán los enfoques de las técnicas y la forma en que en un proceso se entrelazaron otras haciendo más rico la intervención comunicativa. Todo esto en un contexto aún de pandemia y respetando la normativa vigente de cuidado de la salud, así como la comodidad de las informantes y expertos.

#### **4.3.1. Registro exploratorio**

Desde el primer caso de un fallecido en el país, en el marco del confinamiento y distanciamiento social, con suspensión inicial del rito funerario clásico, se fue mapeando e identificando espacios donde el duelo y luto de los deudos cobraba materialidad. Esta investigación nace producto de casi un año de monitoreo de registros y material exploratorio, en espacios físicos y virtuales, en espacios mediáticos, también. Asimismo, la exploración identificó funcionalidad, virtudes y oportunidades en las redes sociales, así como complicaciones como se ha ido narrando en el marco teórico.

En cuanto a la 'oferta' se pudo notar una adaptación del rito a lo virtual, lo más que se pudo, teniendo en cuenta que existen ciertos momentos que eran imposibles de cubrir, como, por ejemplo, el momento de la eucaristía en las misas católicas por la red social Facebook y la aplicación de Zoom, durante las transmisiones en vivo.

En referencia a la ‘demanda’ ante la ausencia del familiar fallecido y el contexto complicado de salubridad en el país, las deudas tuvieron que buscar otra fórmula personal para vivir su proceso de duelo y el recuerdo de la persona amada que se fue solo físicamente. En este caso, las redes sociales cubrieron este vacío en distintas formas: bitácoras, murales, canales de comunicación. Todo dependía del uso que ellas quisieran darles.

Finalmente, se contactó a las deudas, directamente y a través de amigos en común, se conversó previamente con las informantes para este estudio, se acompañó y respetó sus procesos de duelo y luto, con la máxima empatía, durante las entrevistas informales para conocer sus historias. También se mapeo la ‘oferta’ en medios sociales de las iglesias, aseguradoras y funerarias para ver los contenidos y servicios que prestaban en el contexto de pandemia, se conversó previamente si era viable tener acceso a una conversación y analizar con ellos las acciones empleadas para deudos y comunidad virtual.

#### **4.3.2. Técnicas empleadas para informantes y fuentes expertas**

Para esta investigación, se realizaron 14 entrevistas que formaron parte de esta tesis: 09 a las informantes y 05 a fuentes: 01 a un padre, 02 a un ministro-community, 01 a un psicólogo, 01 a un experto en redes sociales y transformación digital y su equipo de trabajo. La entrevista a las deudas tuvo 30 minutos a 45 minutos de duración, una vez por semana. En el caso de los expertos, hasta una hora, una sola vez. Se coordinaron las entrevistas vía WhatsApp y correo, las cancelaciones fueron inmediatamente reprogramadas. Algunas fueron entrevistas vía Zoom y otras, de forma presencial. Esto último dependía netamente del entrevistado. Con las entrevistas en Zoom se promovía también la multilocalidad.

Las informantes brindaron y dieron acceso al banco audiovisual (fotos y videos) y publicaciones que tenían en sus redes sociales. Sobre las informantes se encontraron ciertas similitudes en la segmentación: a) mujeres; b) de 30 a 40 años; c) perdieron al hombre más importante de sus vidas: padres y hermano; d)

viven en distritos de Lima Metropolitana, y e) consumen redes sociales: Facebook, Instagram y estados en Whatsapp.

Es crucial indicar que, durante el trabajo de campo, la interacción y la confianza con las entrevistadas-informantes, protagonistas de la tesis fue variando en el tiempo. Las primeras conversaciones ayudaron a conocernos y establecer más seguridad y comodidad para contar sus historias en el contexto de pandemia. Algunas de ellas no pudieron contener las lágrimas al evocar lo sucedido y la lucha constante que se tuvo hasta el final de los días de sus familiares fallecidos.

Estas primeras conversaciones fueron de suma utilidad, ya que nos permitieron conocernos, establecer confianza y contar sus vivencias. También vieron en mí a una chica con una historia parecida, a una par, alguien que, como ellas, perdió a un ser querido y viene transitando su duelo en redes sociales. Incluso todas me dieron el pésame ante la muerte de mi tía abuela. Aquí el duelo fue uno acompañado, recordado y hablado, tal y como lo manifiesta Jhoselin (técnica en computación, 33 años, deuda, 13.09.2022): *No pensaba hablar de esto, no tenía con quién hablarlo y recordarlo, uno vive la vida y no te das cuenta que sigue doliendo, que la herida está ahí. Espero también haberte ayudado.*

Durante las segundas intervenciones, los relatos se tornaron más íntimos y el lenguaje corporal se notaba, el hilo de voz cambiaba, sonreían al recordar la elección de la foto o la canción que la acompañaba, sus ojos brillaban al evocar a su familiar; también las lágrimas aparecían. El recurso audiovisual fue el detonante de la memoria, así como el mismo recuerdo de la persona. Todo esto fue notado en la observación participante, la cual permitió un acercamiento más concreto y un reconocimiento al espacio, ya sea virtual o presencial en las entrevistas. Notar gestos, tono de voz, brillo en los ojos, sonrisas nerviosas y lágrimas, asimismo estructuras e intimidad de los espacios comunes que compartían las deudas. Se hizo lo propio con las fuentes expertas y otros actores sociales.

Finalmente, la aproximación más importante al relato íntimo, a los sentimientos y a las emociones contenidas durante los años en pandemia se dio mediante la web-

elicitación, técnica adaptada de la foto- elicitación. Esta técnica tuvo dos momentos: primero ellas evidenciaron el *rastreo* de su duelo en la herramienta Padlet y luego se visualizó uno por uno estos recursos publicados por ellas mismas, conversar sobre los recursos en sí mismos, pero también sus emociones y sentimientos sobre los comentarios en ellos, los *likes*, los *compartidos*, los *stickers*, entre otros ítems propios de las redes sociales en prácticas comunes. Reconocer a las personas que comentaron y que estuvieron allí, virtualmente, en esos momentos en el que ellas evocaban y hablaban de su duelo.

El revisar las publicaciones y las redes sociales con las propias informantes y fuentes expertas trajo consigo hallazgos interesantes en cuanto al análisis de representaciones de las personas, ideas acerca de la muerte, del rito funerario y de la importancia del abrazo y contención para el tránsito del duelo y tener la aceptación ante la ausencia más sencilla y reconocida por ellas.



Imagen 2: Modelo de entrevista en Zoom – historia de vida  
*Se muestra el funko que se parece a su papá*

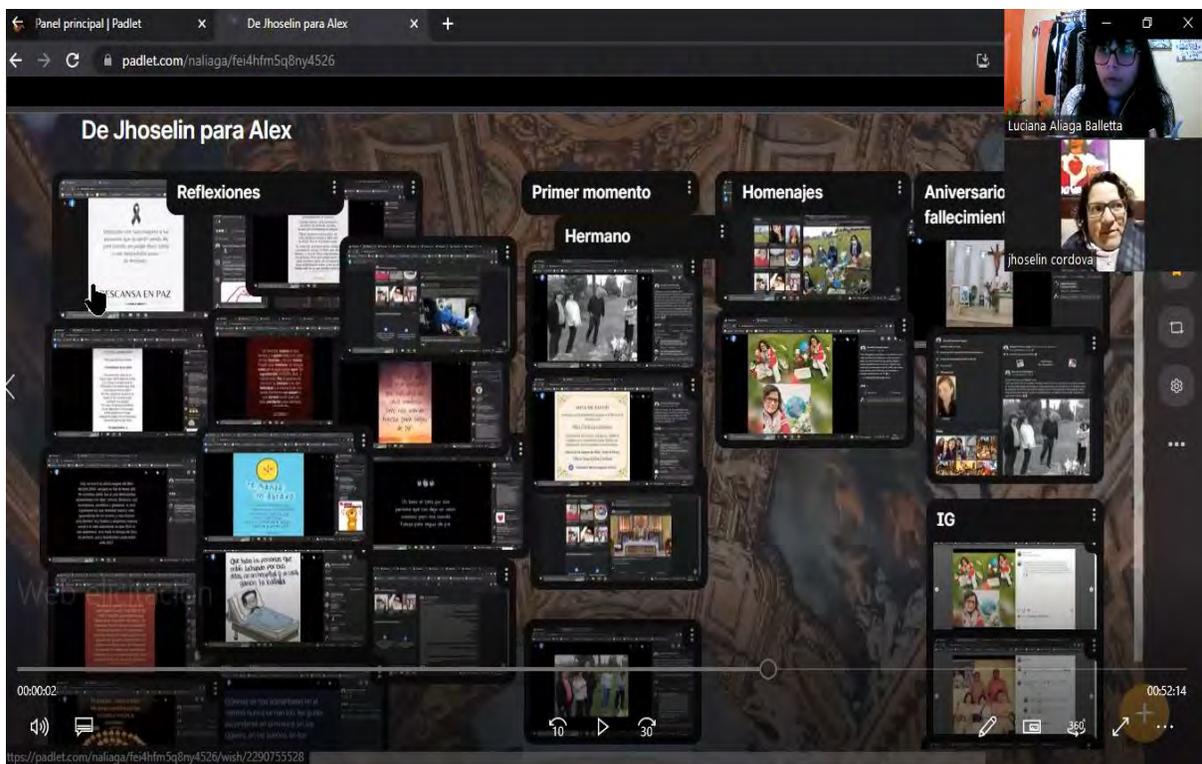


Imagen 3: Modelo de entrevista en Zoom y web-elicitación con Padlet  
*Se evoca recuerdos sobre familiares*

A continuación, se presenta un cuadro que sistematiza a las deudas, las fuentes expertas y los temas abordados en el trabajo de campo:

### Presentación de informantes

	<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Lugar de nacimiento</b>	<b>Distrito de residencia</b>	<b>Nro. de hermanos</b>	<b>Familiar fallecido</b>	<b>Lugar de nacimiento del fallecido</b>
1	Jhoselin	33	Lima	VES	5	Hermano Hermana	Lima Piura
2	Maryorie	28	Lima	Comas	2	Padre	Apurímac
3	María Gracia	36	Lima	Jesús María	3	Padre	Lima

## Presentación de expertos y temas abordados

	Nombre	Edad	Distrito de residencia	Profesión/cargo	Tema
1	Miguel Utrilla	35	San Miguel	Ministro-Parroquia Virgen Misionera	Oferta y rito funerario virtual
2	Miguel Ángel Contreras	46	La Perla	Padre- Parroquia Virgen Misionera	Oferta y rito funerario virtual
3	Karim Romero	28	San Miguel	Psicóloga	Duelo y luto en pandemia
4	Jerry Lynch César Gutiérrez Adrián Barraganes	40 26 30	Miraflores La Perla San Miguel	Expertos en redes sociales Agencia Watson	Duelo y luto en redes sociales

### 4.3.3. Análisis de contenido: banco audiovisual

Después de las primeras entrevistas a modo de conversación informal para conocer la historia del familiar fallecido, se solicitaron los permisos y acceso a las imágenes divulgadas en las redes sociales de las informantes: fotos, videos, flyers, entre otros elementos publicados para transitar el duelo en virtualidad. La primera forma de análisis fue la de ordenar y procesar la data con una carpeta con el nombre de la informante, se separó, entonces, en 03 carpetas, esto permitió clasificar el contenido y observarlas con ellas, durante la web-elicitación, y analizarlas posteriormente.

Para la observación, se utilizaron las plataformas digitales Padlet y Miró, donde se pudieron agrupar mejor las fotografías y otros elementos, moverlas, y ver una por

una, todo en la misma pantalla; de modo tal que el análisis sería de conjunto e individual. Esta plataforma fue súper útil para la web-elicitación, ya que las informantes pudieron mirar y hablar sobre lo mostrado. Se pudo notar una expresión de sorpresa en cada una de ellas al ver y darse cuenta de cómo habían transitado su duelo, mediante las plataformas. Jhoselin lo manifestó así: *Wow, estoy viendo cosas que publiqué y ya ni recordaba. (...) mira, ella es mi comadre, me dice My Friends.* (33 años, deuda, 13.09.2022)

En las entrevistas que se realizaron vía Zoom, el uso de las plataformas fue de fácil manejo y en las entrevistas presenciales, se llevó una laptop para hacer el trabajo. De igual modo, se realizó la técnica mencionada con expertos y personal de la iglesia, con un Padlet diferenciado que contenía todos los contenidos elaborados en pandemia. Con ellos era conversar y contrastar avances en el tiempo en las plataformas.



Para la organización y análisis de los bancos audiovisuales de deudas se establecieron dos estrategias: fondo y forma. La estrategia de fondo fue la referida a las emociones plasmadas y narrativas empleadas en hitos específicos y



detonantes del duelo: enfermedad, fallecimiento, cumpleaños, reflexiones, viajes, recuerdos en vida, recuerdos de pariente y familiares directos, duelo personal, rutinas y herencias diarias, estas últimas fueron las más dolorosas, las *punzadas* de duelo.

Imagen 4: publicación de anuncio de la perdida

La estrategia de forma fue la alusiva a los elementos y categorías planificadas del análisis de contenido que se pudieron identificar: nivel de interacción de las publicaciones (compartidos, *likes*, comentarios, *stickers*, entre otros elementos), descripción de la situación, evento, lugar o efemérides que permite evocar, tono de la historia o relato (triste, arrepentido, feliz, etc.), aparición o no en la fotografía con el familiar fallecido y sentimientos que resumen la publicación (añoranza, pena, alegría, nostalgia, en otros).

Como resumen de esta técnica podemos mencionar que cada carpeta contenía al menos 30 elementos audiovisuales: fotos y videos insertados. La primera agrupación fue la referida a la plataforma social: Facebook e Instagram; luego la clasificación se tornó en términos de los contenidos de la plataforma y narrativas comunes: recuerdos, publicaciones compartidas por familiares, viajes, aniversarios, misas, primer anuncio del fallecimiento, búsqueda de camas y ayuda y pensamientos en relación al duelo y a la muerte.

En el caso de la 'oferta' encontrada en las páginas de las iglesias, de las funerarias y de las aseguradoras se clasificó por los servicios, las misas, reflexiones ante la muerte y el duelo y otros sacramentos visibles. Para este análisis se utilizó la plataforma Miró y Padlet. También estos contenidos fueron comentados y mirados por los expertos: psicóloga y equipo experto en redes sociales, de modo tal que se puedan encontrar consensos y disensos en las narrativas y prácticas revisadas.



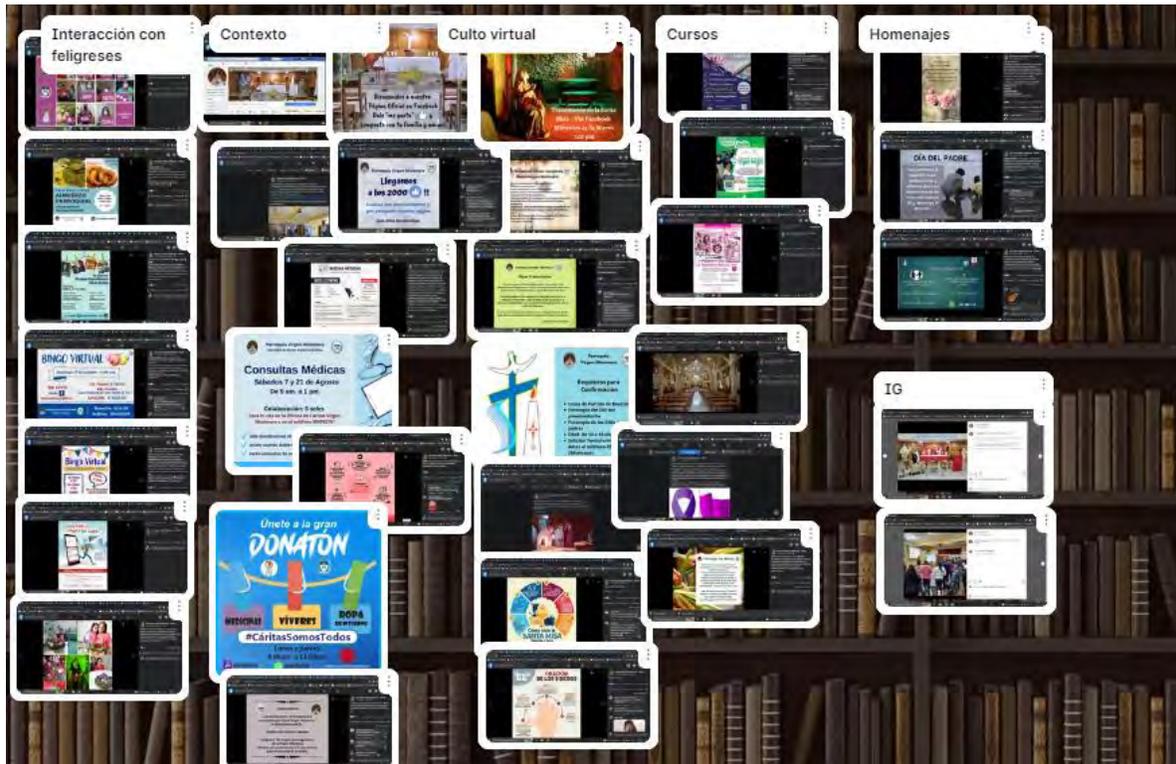
Imagen 5: panel de análisis de contenido y categorización en Miró- funerarias





Imagen 6: panel de análisis de contenido y categorización en Miró - aseguradoras

Imagen 7: panel de análisis de contenido y categorización en Padlet - Iglesia



Una particularidad que comparten los bancos audiovisuales de las informantes es que todas contienen un tono único de duelo, desde la nostalgia y añoranza, una imagen emblemática y cotidiana del fallecido en vida, en un momento icónico e importante de la vida de la deuda, preferentemente feliz, un texto incomparable que trata de reflejar el dolor sentido, una ubicación central en la red, un rol y objetivo claro de búsqueda de acompañamiento, de diario y una interacción impensable, muchas veces no esperada de amigos, familiares y entorno común. También fue un canal terapéutico, donde escribían sus pensamientos más sensibles. Tal y como lo comenta María Gracia (Comunicadora, 36 años, deuda, 19.09.2022): *"(...) a mí me ayuda más a un tema terapéutico, puede ser este entonces escribía las historias por Facebook y utilizaba Facebook con este mi red social primaria"*.

En el caso del banco audiovisual de la 'oferta' encontrada por los actores sociales en la pandemia, con 200 elementos, fue interesante encontrar una narrativa común que parte del acompañamiento al deudo ante el rito restringido. La empatía generó 'comunidad'. Se categorizaron contenidos referentes a interacciones con las personas, contexto de pandemia y #quédateencasa, cursos, homenajes a fallecidos, efemérides y contenidos del culto virtualizado, acompañamiento psicológico, contención y activaciones. Todo esto tanto para Facebook y para Instagram. Estas redes se perfilaron netamente como canal de comunicación hacia las personas. La aplicación de WhatsApp funcionó como vía de comunicación más cercana para el acceso a los servicios de la iglesia, compras, pagos y cadenas de oración.

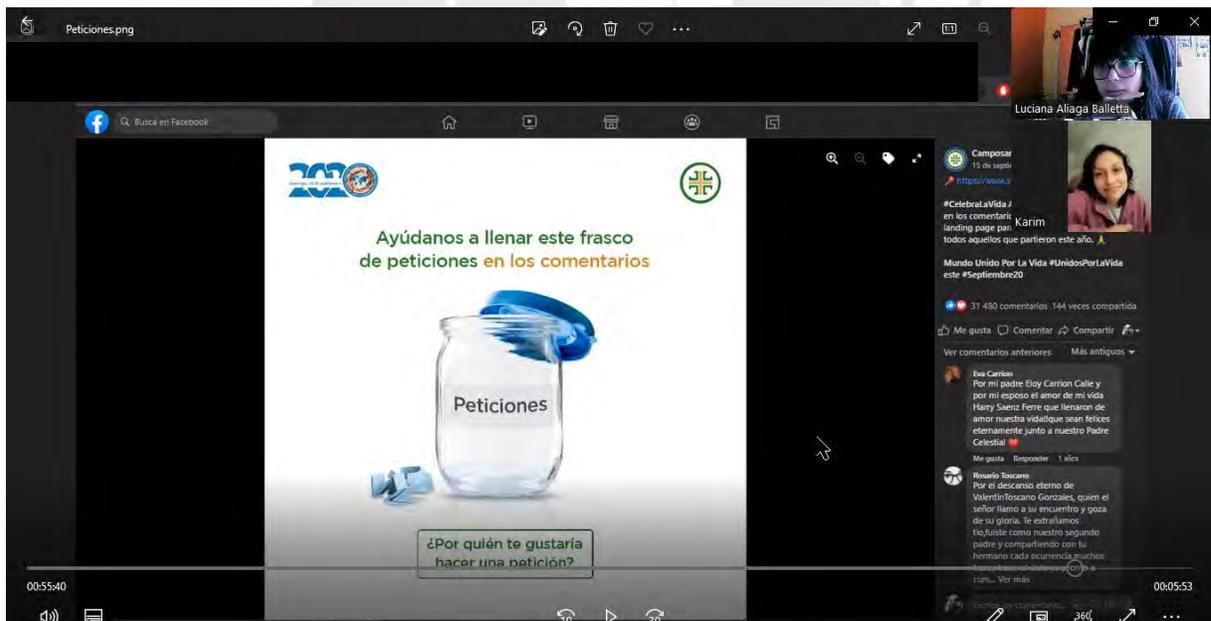


Imagen 8: Modelo de entrevista en Zoom y web-elicitación con Padlet a experta *Análisis de la interacción entre las personas para generar comunidad de soporte*

En el caso de las funerarias se pudo identificar un contenido más desde la promoción de los servicios, pero también desde reflexiones y acompañamiento en pandemia. Llamó la atención las publicaciones donde se buscaba la interacción de los familiares y la organización de eventos en el mismo campo santo en días de visita: impresión de fotos de los familiares fallecidos y misas de difuntos con murales. También el fomento de la constancia interacción, en un momento donde las personas necesitan hablar de lo que les pasaba y de sus pérdidas.

En el caso de las aseguradoras se pudo avizorar un contenido desde la promoción del bienestar y de la vida saludable, desde el cuidado de la salud en un contexto donde muchos fallecían. También apostaron por contenidos que brindaban el *know how* de algo: lavado de mascarillas de tela, uso de tensiómetro, uso adecuado del alcohol, entre otros. Finalmente, brindaron contención a las personas en duelo mediante Zoom con psicólogos y misas virtuales.

Finalmente, durante todo el transcurso de recolección y análisis de los cerca de 300 bancos audiovisuales (deudas y actores) se les consultó a todas las informantes y actores por el debido permiso para la utilización de estos recursos en un contexto de investigación académica, con una posible exhibición de las mismas en el documento de tesis, así como en la producción de un acompañamiento visual de síntesis.

#### **4.4. Producto visual: In Memoriam virtual**

El producto visual considerado pertinente para complementar esta investigación escrita con campo virtual fue un *minisite*, en formato gratuito, a modo de memorial, que recoge una semblanza del fallecido, acompañada de una fotografía y anécdota. Esto ha sido diseñado en coordinación con la deuda, como un ejercicio

más de curación y edición de una publicación póstuma, que retoma la práctica empleada en los primeros meses de la pérdida.

Se buscó que producto visual también sea considerado como una herramienta para que las deudas plasmen sus sensaciones afectivas, como lo suelen hacer diariamente, prácticas propias del uso de la tecnología como una rutina cotidiana como lo es revisar sus redes sociales, así como el reconocimiento de estas plataformas y cómo encajan en sus vidas a modo de bienestar.

### **Proceso de construcción**

La fotografía es una práctica social y la fotografía en ámbito familiar es parte del culto doméstico. (Bourdieu; 2003). En ese sentido, las deudas seleccionaron las fotografías y editaron los textos de acuerdo a sus preferencias. En algunos casos escogieron mostrar fotografías del familiar con gestor de felicidad (sonrisa y pose feliz), ya que consideraban que a) era parte de su personalidad que querían recordar y mostrar a los demás y b) era una fotografía que a ellas les gustaba ver con frecuencia.

En el caso de María Gracia, la llamó “la metafoto”, la fotografía más difundida y utilizada para referirse a su papá Kiko. Asimismo, las fotografías muestran a la deuda con el familiar, en un hito específico de la vida de ambos, representando y presentando el rol que padres y hermanos que cumplían en vida. No necesariamente es la mejor fotografía que enmarca a la persona fallecida, es la fotografía que ellas consideran importante mostrar.

Sobre los textos que acompañan las fotografías estos son semblanzas y anécdotas escritos por ellas, dando a conocer una historia familiar, desde lo privado, ya que las historias personales son también familiares. Aquí, como se ha comentado anteriormente, se buscó representar un proceso de terapia, un proceso sanador de la deuda hacia su pérdida. Ellas decidieron qué mostrar y qué no mostrar, qué contar y qué no contar. Por ejemplo, Jhoselin decidió contar una anécdota cómica sobre su hermano Alex, cerrando el ciclo con alegría y un

recuerdo que no duele del todo. Maryorie pudo elaborar el memorial como un homenaje para su amado padre, sin dejar de confesar que ha sido un proceso difícil el enfrentarse a sus recuerdos más íntimos sobre su padre; y finalmente, María Gracia elaboró un tributo a su padre con mucha música y anécdotas que retratan de cuerpo entero la personalidad de Enrique.

Finalmente, con las semblanzas de cada familiar fallecido se busca reivindicar en cierto modo la partida de cada uno de ellos, en un contexto histórico, como la pandemia, donde todos los días morían muchos peruanos. Tal y como lo comenta Maryorie (periodista, 28 años, 16.09.2022): *“Todos los días, por mi trabajo, analizaba y veía las cifras de fallecidos. Ahora mi padre forma parte de esas cifras”*.

Espero, de todo corazón, que todas las personas que puedan leer esta tesis conozcan a Enrique, Lucio y Alex, desde la tierna mirada de quienes los aman mucho hasta el día de hoy.

**Enrique Córdova:** <https://naliaga4.wixsite.com/my-site>

**Lucio Pillaca:** <https://naliaga4.wixsite.com/website>

**Alex Córdova:** <https://naliaga4.wixsite.com/website-1>

#### **4.5. Epílogo: Reflexiones finales sobre aspectos metodológicos**

##### ***Consideraciones éticas***

Esta investigación buscó conocer la historia de vida de duelo de personas que perdieron a sus seres queridos, así como la mirada de expertos para comprender el panorama del duelo y el luto en las plataformas virtuales en un panorama de pandemia. En ese sentido, se ha mantenido la extrema confidencialidad de la información brindada y recabada para este trabajo, salvo algunas tomas que las deudas han permitido publicar, todo ha quedado guardado como parte del campo.

Las grabaciones, las anotaciones y las transcripciones han sido material al que solo ha podido tener acceso la investigadora, previo consentimiento de las deudas y expertos. La información obtenida no tendrá otro fin más que el objetivo de la investigación.

De igual modo, se ha buscado promover el bienestar de las deudas durante las entrevistas, desde el inicio de la investigación comentar los compromisos y el objetivo del trabajo de campo, teniendo en cuenta que en cualquier momento ellas pueden terminar las entrevistas y no querer participar más en ellas. El tema fue bastante sensible y solo dependía de ellas continuar con el campo.

### ***Consideraciones del campo***

El duelo es un proceso, una experiencia personal y única, que todos los humanos deben pasar en el trayecto de su vida. Ya en el estado de cuestión se comenta los distintos duelos a lo largo de la historia, bajo circunstancias únicas: guerras, enfermedades, entre otros. Uno de estos escenarios duros de procesar ha sido la pandemia provocado por la Covid-19, donde miles de personas fallecieron, esto ha obligado a los deudos a vivir sus duelos con ciertos matices inimaginables y ha sido observado por las ciencias sociales como un tema importante de investigar.

De este modo, el campo parte de la observación de este escenario en las redes sociales y del consentimiento de las personas a indagar al respecto. El trabajo de investigación buscó acompañar el duelo y concluyó siendo un espacio terapéutico en algunos casos, donde desde el relato, no solo se pudo re-evocar la pérdida, sino también comentar lo que quizá quedaba pendiente. Esto ha sido valorado por las deudas durante las entrevistas, el *ayudar* para *ayudar*. Durante las entrevistas se pudo categorizar el relato teniendo en cuenta lo cualitativo de la historia de vida: a) la historia de la enfermedad, b) reacciones afectivas y conductuales, c) la pérdida, d) la noticia del fallecimiento, e) despedida, f) redes sociales y comunidad de apoyo, g) memoria y conmemoración. Esto fue provechoso para la investigación, pero siempre pensando en la devolución con empatía y respeto.

## V. MEMORIAS DEL ADIÓS

En este apartado se intenta ofrecer un ejemplo de lo que fueron las historias de las deudas que tuvieron voz en esta investigación. Conocer qué sucedió, cómo lo vivieron, cómo reaccionaron y cómo recuerdan hasta el día de hoy a sus familiares. Estas historias merecen ser contadas con el merecido respeto en homenaje a ellas, mujeres valientes que perdieron a sus seres queridos, y en memoria de todas las personas que han atravesado la misma situación a modo de reconocimiento y sentida consideración.

### 5.1. Maryorie: “*Siempre seré la niña de sus ojos*”

Maryorie es joven, madre, hija, hermana, viven con su pareja y su bebé, en una casa algo lejos de su madre y hermano, ella trabaja como periodista en una conocida agencia de noticias; como era habitual en ella y en su profesión, todos los días tenía el manejo informativo del contenido de la emergencia sanitaria y la dolorosa situación que venía atravesando todos los peruanos por la pandemia, es así que la muerte, sin querer, acompañó a Maryorie día a día.

La llegada del virus cambió su vida en muchos sentidos, tras las restricciones sanitarias sus relaciones laborales, amicales y familiares variaron, todo era teletrabajo, todo se virtualizó, en aquel entonces vivía con su mamá, su papá en un piso y su hermano en otro. Maryorie, al inicio de la pandemia, como sucedió con muchas personas, veía la muerte como un acontecimiento lejano, casi no tenía una idea al respecto hasta el virus tocó la puerta de su casa. “*Mi familia no hablaba de la muerte así nomás, ahora lo veo como algo próximo, nunca antes había tenido a la muerte de un familiar tan cercano, tan importante*”, comenta.

En su casa el primero en enfermarse fue su padre, Lucio, su padre había vuelto al trabajo a la misma casa editora en la que ella labora actualmente. Ambos

trabajaban juntos, en distintas áreas, Lucio era reconocido por todos en su ámbito laboral, con 40 años de servicio. Posteriormente cae enferma la mamá, ella y el hermano. Los hermanos superan la enfermedad, el padre es internado en el hospital; la madre, en una clínica. La madre supera el virus dos semanas después. El padre continuaba en el hospital. Iniciaba la denominada segunda ola en el país. *“La Navidad fue horrible”*, sostiene. Maryorie convaleciente, con la mamá en recuperación y papá en el hospital.

El padre de Maryorie, un hombre muy amoroso, alegre, familiar y buen profesional, muere tras 50 días de lucha. La familia no pudo visitarlo nunca, solo recibían llamadas del médico de turno a cualquier hora para conocer el estado diario del paciente, hasta la llamada final. *“Mucho desgaste emocional, no podía comer, dormir bien, sentíamos mucha culpa. Desgaste físico, no te imaginas”*, sostiene.

Maryorie, hija única, de la familia vio a su padre por última vez en la puerta del hospital al ingresarlo, recuerda a su padre con un rostro algo molesto, incómodo. El dolor de la pérdida trajo consigo a la culpa como invitada, aquella que en un primer momento pega duro: *“Me hubiera gustado darle un último abrazo”*.

La vida golpea fuerte muchas veces, esta ocasión golpeó a Maryorie y en especial a su madre, quién aún le cuesta comprender la situación y la ausencia de su esposo, de su compañero de toda la vida. Los ritos fueron casi silentes: lo velaron en casa, ante las restricciones sanitarias, con el terno favorito, con el ataúd pensando en sus gustos. El velorio fue transmitido en zoom y lo lideró el pastor, un lunes, en la transmisión estuvieron los hermanos del templo y varias personas conectadas en ese momento. En el entierro, solo ingresaron 05 personas, solo familia directa, los demás familiares se quedaron en la puerta. No hubo pastor, la mamá hizo la pequeña oración. *“Me hubiera gustado que mi padre fuera despedido con más personas, a lo grande, se lo merecía, me dolió demasiado”*, sentencia.

En su proceso de duelo, Maryorie encontró la forma de reconciliarse con la situación, de hacerle frente a esa culpa y resignificar la muerte y el duelo que vive

actualmente. Esto la ha ayudado también a dar soporte al duelo de su madre y encontrar ambas ciertos consuelo y tranquilidad. *“Para mi mamá ha sido duro, hasta hoy me dice que no lo puede creer, pero ambas estamos juntas y a veces le paso algunos contenidos que creo que la pueden ayudar”*, comenta.

Además, en este proceso de duelo ha tenido una participación importante su ámbito laboral, de forma virtual y presencial, pues ambos trabajaban juntos en la misma casa editora de noticias y ha sido un grupo de contención emocional desde la conmemoración, reconocimiento de su padre y su trayectoria. *“En los videos de aniversario veo fotos de mi padre, en el árbol de Navidad tuvo una bombita con su nombre y el grupo de WhatsApp que tenemos me pasan fotos de él, con mensajes bonitos”*.

Finalmente, la ser preguntada sobre su duelo en redes sociales comentó que las redes fueron una oportunidad de mostrar su proceso personal, de que estuvo mal por la pérdida de su padre. Buscó consuelo ante su dolor y lo encontró en amigos, familiares y amigos de amigos. *“Fue una forma de honrarlo. Hay varios contenidos que he puesto de mí, sobre mi papá. Ha sido un proceso, sigue siéndolo y sí de hecho me ha ayudado bastante. He volcado mi tristeza en las redes”*.

En sus contenidos más elaborados y difundidos se encuentran fotos de su niñez, donde su padre la carga de pequeña, en situaciones cotidianas, familiares, los ojos de ambos parecen sonreír. *“Yo fui una niña muy esperada por mis padres, ya tenían dos hijos varones, le faltaba a mujercita, yo siempre seré la niña de sus ojos”*.

## **5.2. Jhoselin: “Donde quiera que esté, me está cuidando”**

Jhoselin es joven, hermana, hija, tía; vive con su mamá en una casa, lamentablemente perdió a su padre hace 10 años. Ella es una mujer muy empática y susceptible a su entorno, trabaja como asistente de gerencia y actualmente estudia Administración; como es habitual ella utiliza las redes sociales para distensión e información, le gusta ver memes, videos graciosos, tendencias y

videos motivacionales. También hace sus videos en Tiktok, pero no se considera una *tiktoker*. Quizá más adelante.

Durante la pandemia estaba al tanto de las condiciones y situaciones adversas que vivían las personas en la emergencia sanitaria, ella se cuidaba mucho para no contagiarse ni contagiar a su madre, que es una adulta mayor. No sentía miedo, pero sí vivía con mucho cuidado. A nivel de los contenidos que veía notaba cierto alejamiento de las personas, la salud mental de cada sujeto era cosa seria, ella eliminó algunos contactos en su Facebook y borró fotografías en su Instagram, no se sentía bien. *“Había mucha hipocresía y tampoco se sentía bien con lo que veía y había publicado anteriormente, no sé, algo pasó, ¿entiendes?”*, comenta. Sus hermanos si serán muy activos en las redes sociales, siendo mayores que ella, tenían dominio y difundían sus rutinas.

El virus llegó a su familia, durante la llamada primera ola de contagios, y le cambió la vida, una cosa es ver la muerte expuesta en los medios de comunicación y las plataformas virtuales y otra muy distinta es sufrirla con un familiar tan cercano como lo fue su hermano mayor. Se enferma su hermano Alex, padre amoroso y vivaracho de ocho hijos; primero estuvo en casa unos días para ver cómo se desarrollaba el virus, luego fue internado en una clínica, donde dos meses y medio después falleció. *“Me chocó demasiado, era mi hermano querido, mi Alex, no lo podía creer”*. Durante todo el proceso de espera a una mejoría ella empezó a difundir misas de salud que sus sobrinos enviaban, mandaba el link y compartía la misa en redes sociales y grupos de WhatsApp familiares. No pudo visitarlo nunca, solo recibía noticias de sus sobrinos.

Jhoselin, hermana mejor, de la familia confiesa que antes del contagio de su hermano, ellos habían discutido por algo, estaban algo incómodos y no lo pudieron resolver a tiempo. El dolor de la pérdida trajo consigo a culpa y ésta le pegó duro: *“me hubiera gustado hablarle y resolver las cosas”*.

El velorio fue muy íntimo, ella quería acompañamiento, más personas. Le chocó verlo en el cajón con la traqueotomía. Las restricciones fueron muy duras: si ibas

al velorio, ya no ibas al cementerio, ya que podía ingresar más personas al rito. *“Me hubiera gustado que mi hermano sea despedido como se lo merecía, toda la calle llena, todos hubieran ido, estoy segura”*, sentencia.

La vida golpea fuerte muchas veces, esta ocasión golpeó a Jhoselin más fuerte aún, tres meses después del deceso de su hermano mayor, en su cumpleaños, su hermana no la llamó para saludarla, algo tan habitual en ellas, ya que ella vivía en Panamá. Jhoselín la llama para saber qué pasó y no le responde el celular, se resintió un poco hasta que su sobrina la llama para comunicarle que Emérita falleció por contagio de virus, después de una lucha constante en la clínica. *“Fue demasiado doloroso, no lo esperábamos, ella sufrió mucho por la muerte de mi otro hermano y falleció allá, no la pude ver más”*. Para estar ‘presente’ en el rito fúnebre sus sobrinos transmitieron el entierro, en vivo, desde Facebook y todos comentaban en vivo y en directo sobre el evento, pudo ver cómo sus sobrinos se despedían del ataúd.

En su proceso de duelo, ella encontró la forma de reconciliarse con la situación, con sus hermanos, especialmente con Alex, hacerle frente a todo sentimiento negativo en su interior y resignificar la muerte. *“Yo necesitaba expresar el dolor que tenía adentro, tenía publicaciones referentes a él. Un mensaje que yo sabía que era para él”*, comenta. Una de sus primeras prácticas virtuales de duelo fue colocar el cintillo negro de luto, luego publica una foto de Alex, con un texto de despedida Posteriormente, publica una foto de sus dos hermanos fallecidos, en el cementerio cuando visitaron a su papá. En la fotografía aparecen ellos riendo, ella los mira con amor y admiración. Actualmente tiene un reloj con la foto del hermano, recuerdo del primer mes de fallecido.

Finalmente, la ser preguntada sobre su duelo en redes sociales comentó que las redes fueron una oportunidad para comunicar lo que le pasaba, una ventana para expresar su duelo, lo que no podía decir, lo escribía y recibió apoyo vía comentarios tipo *“Tu papito está muy orgulloso de ti, ánimo”*.

Jhoselin vive la vida ahora más consciente, sin miedo a la muerte, sabiendo que llegará como a todos, pero viviendo su día al máximo y amando más a su familia y entorno, pensando en vivir la mejor vida que tienen ahora en honor a sus hermanos mayores. *“Uno vive la vida y no te das cuenta que sigue doliendo, que la herida está ahí, pero mis hermanos no quisieran verme triste. Yo lo sé, donde estén, me están cuidado, ¿sabes?”*. - Claro que sí, respondo-.

### **5.3. María Gracia: “Lo recuerdo todos los días, no se ha ido”**

María Gracia, ‘Magra’, es una chica joven, alegre, hermana, hija, tía, vive sola, en la casa donde solía vivir con sus padres desde siempre. Ella es súper trome y conocida en el rubro donde se desempeña profesionalmente y todo lo suele ver con algo de humor. María Gracia siempre utilizó las redes sociales para su día a día, contaba su convivencia con su papá, con anécdotas jocosos al respecto. Su padre no tenía Facebook, pero todos, en el entorno digital de ella lo conocíamos, por sus historias y por su drama. #dramaGracia.

Durante la pandemia estaba al tanto de las condiciones y situaciones adversas que vivían las personas en la emergencia sanitaria, al consumir las redes sociales, siempre antes de despertarse del todo, 15 minutos al menos, conocía el escenario complicado que todos debían acatar por el confinamiento. Ella se cuidaba mucho para no contagiarse ni contagiar a su padre, ‘kiko’, un adulto mayor. *“Yo vestía hasta esos trajes grandes que todos usaban, las mascarillas, el protector facial, todo, no podía enfermarme y eso que acá nomás estaba el hospital”*, sentencia. Ella sí sentía miedo, vivía con cuidado y veía pasar hasta militares por su casa, todo un ‘locón’, como ella cuenta.

El virus no llegó a su casa, pero las consecuencias de un tratamiento en un contexto donde todo era Covid-19, sí. Su padre, Enrique, cae enfermo de neumonía, él ya sufría de Parkinson, así que los cuidados eran finos con él en casa. María Gracia rápidamente, y por recomendación médica, ingresa a su padre

al hospital cerca a su casa, en el panorama de la primera ola de contagios en el país. Ante la inacción del hospital por no saber nada de su padre, decide 'mover' sus redes sociales, comunicar negligencia y abandono al paciente, hizo de todo y encontró a sus *"ángeles, su comunidad"*. María Gracia tuvo una comunidad de soporte que la apoyó, la contuvo emocionalmente con mensajes súper cálidos como *"Prenderé una velita por tu papá, ánimo"*.

En dos meses, lo pudo visitar tres veces. La primera vez "traumático", la última vez fue en una falsa alta, donde pudo verlo, hacerlo reír, conversar algo y hacer videollamada con sus hermanas y hermano. Cada vez que pudo verlo le decía que no lo había abandonado, que si no está a su lado es porque el contexto es duro, pero que siempre está ahí, esperándolo. Hasta buscaba hacerlo reír. Lamentablemente fallece a dos días de su última visita, la llamaron para que se acercara al hospital, nunca la habían llamado antes, ella ya sabía lo que pasaba. Su padre murió a dos semanas de cumplir 75 años de edad, y ella hizo un concierto en homenaje.

Ella no es católica, no practica ninguna religión, ni su papá lo hacía, pero sí mandaron a hacer una misa de sanación, cuando estaba enfermo y una misa al primer mes de fallecido. Las personas reaccionaron a sus publicaciones, enviaron oraciones y se conectaron para pedir por su papá. *"Fue bien chévere, estoy agradecida"*. El velorio de su padre estuvo lleno de flores y música y aunque solo fueron pocas personas por las restricciones sanitarias, ella siente que la acompañaron en redes sociales. Ella cremó a su padre, lo tiene por ahora en una urna, pero poco a poco sus cenizas están siendo esparcidas en lugares con agua, con mar, lugar favorito de papá. *"Hace poco me fui a Europa y llevé las cenizas y en cada parada en la que he llegado, hice una especie de ritual mío, tengo un playlist en Spotify de las canciones que le gustaba, entonces ponía la música que le gustaba, lo pensaba y agradecía"*.

María Gracia vive sola en la casa donde vivía con su padre. Toda la casa está llena de recuerdos de casi 14 años de convivencia con su padre a solas, ella vive

en esa casa desde los 9 años. En ese sentido, ahora está reorganizando todo, desde la sala, tapizando los muebles, haciendo que ella se sienta más cómoda con sus recuerdos, incluso armó un lindo altar, el cual inexplicablemente se quedó solo. “Otro locón”, como dice ella. Este proceso también se puede apreciar en sus redes sociales.

Para María Gracia, el duelo y la aceptación de la pérdida es más desde su rutina cotidiana, no de la visita al cementerio, por ejemplo, ella piensa en sus padres, mamá y papá, ahora en otro lado, todos los días. “*Lo recuerdo todos los días, desde que me despierto, no se ha ido*”. En su proceso de duelo, ella no siente culpa, reconoce que hizo todo lo que estuvo a su alcance para que su padre superara su situación de salud. “*Me veo corriendo como loca por todos lados y me sonrío, hice todo y de todo, estoy tranquila*”.

En sus rutinas más visibles del duelo en sus redes sociales existe una foto que ha representado y que ama, una foto que sale ella y su papá, en *selfie*, él sonrió muy bonito. Aparece en cinco oportunidades. Esa foto fue tomada años anteriores donde decía que su papá era su *roomie*. Ella le llama la “meta foto”.

Finalmente, la ser preguntada sobre su duelo en redes sociales comentó que las redes fueron su bitácora diaria, siempre lo han sido, y ahora con más razón es la continuidad a una práctica ya afianzada en ella. Se siente muy agradecida por los miles de comentarios que tienen sus publicaciones, reconoce que la han ayudado mucho a lidiar con su duelo y también ella ha ayudado a otras personas mediante sus historias. “*Yo me siento muy agradecida con todos, el hecho que se hayan dado una un tiempito para escribirme sin que seamos tan cercanos, eso me parece súper valioso y yo sí respondí a todos los que me escribían, también he recibido comentarios tipo ‘por tu publicación ahora reengancharé con mi padre’*”.

María Gracia solo quiere recordar lo bueno de todo, lo positivo de su experiencia, vive la vida ahora más consciente, sin miedo a la muerte, sabe que llegará, pero no la asusta del todo, quisiera que se hable más al respecto, que se aborde a la muerte tal y como se aborda a la vida. Gracias, María Gracia por permitirme

conocer tu historia, entender y comunicar también tus “pequeñas alegrías”, como decía tu padre.

## **VI. LA MUERTE NO ERA ESTO**

El siguiente capítulo da inicio a los resultados del trabajo de campo y éste tiene la finalidad de dar cuenta de las principales características de la ‘oferta’ y mecanismos digitales que han existido y han sido utilizados por las deudas y las demás personas para dar sentido a la ritualidad de la muerte y el duelo en las pantallas digitales durante la pandemia.

En primer lugar, se presenta reflexiones sobre el panorama y contexto de emergencia, el cual transformó la forma ‘conocida’ y ‘aprendida’ de decir adiós a nuestros seres queridos. Y, en segundo lugar, se analiza y muestra las distintas particularidades y usos de las redes sociales que han utilizado las funerarias, empresas y templos estudiados para brindar sus servicios y acompañar a los deudos, y los usos y prácticas digitales que han manejado las deudas y demás personas para materializar la *ritualidad 2.0*.

### **6.1. El duelo en las pantallas: la muerte hablada**

A fines del 2019 se anunció al mundo el descubrimiento del Coronavirus, teniendo a Wuhan, China, como el lugar y foco de inicio del brote de la enfermedad que hoy todos conocemos. En solo tres meses, el virus de la Covid-19 se propagó y provocó la muerte en 114 países del mundo. En marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud confirmó que nos estábamos enfrentando a una pandemia con el brote del SARS-CoV2. Ante esta noticia, todos los países acataron medidas sanitarias, algunas más extremas que otras, ya sea por el número de contagios, la saturación de los sistemas de salud y el número de decesos.

La medida más difícil de cumplir, por las implicancias en el tejido social, fue el aislamiento y la obligatoriedad del confinamiento de las personas en sus hogares. Como recomendaciones se indicaron no aglomerarse en ningún espacio, especialmente el público, alejarse de las personas enfermas, mantenerse distanciado, a un metro y medio, del resto de personas, cubrirse la boca y nariz con mascarillas y lavarse las manos frecuentemente. Pese a todo el cuidado, control y prevención para evitar las consecuencias de la enfermedad muchas personas, incluso, familias enteras han fallecido.

En el ámbito latinoamericano, en el primer año de la pandemia, Perú fue el segundo país con más contagios y fallecidos por el virus, y el octavo en el ámbito mundial. Hacia fines del 2020, la cifra de fallecidos había alcanzado los 200 mil, solo por Covid-19, lamentablemente no se tienen cifras reales de las personas que murieron por otras causas médicas. Así, la muerte, el duelo por la pérdida y los rituales durante la primera, segunda, tercera y cuarta ola han modificado la mirada que se tenían de las honras fúnebres.

La pandemia nos hizo cuestionarnos muchos aspectos de nuestras vidas y dejó ver la importancia de las prácticas sociales y culturales respecto a la muerte. La construcción simbólica de la ritualidad en torno al deceso transcurrió en tres momentos: a) la pérdida del familiar en tan corto tiempo, que convirtió en este ritual en desesperante y “una película de terror”; b) la ausencia de la despedida final, en este caso, no estar juntos, en comunidad, con amigos y familiares, en una especie de buen morir.

Esto se entendía más en asilos y en hospitales, pero en un contexto cotidiano de casa o espacios pactados como velatorios privados. Finalmente, c) el elemento cultural de cierre, independiente de la cultura o creencia religiosa: entierro o cremación, entendiendo a ese ritual como el decisivo para el descanso del alma del difunto. La suspensión del entierro y la cremación por posible contagio, sin solicitarla, ha cambiado el ritual funerario en el país y en el mundo.

En el primer momento de la pandemia, donde no se tenía ninguna vacuna al alcance y todos miraban expectantes las noticias y el avance del virus en Europa, se instauró así el miedo socialmente aprendido en las personas, el miedo a la enfermedad, a contagiarse y a morir producto del virus. Esto lo corrobora el padre Miguel Contreras, de la iglesia Virgen Misionera del Callao.

*“Durante el primer año de la pandemia, percibimos el miedo, mucho miedo de las personas de contagiarse y luego mucha culpa sobre quién llevó el virus a la casa y contagió a algunos de sus familiares, luego ansiedad porque se quedaron con la deuda, deuda de oxígeno, de camas, de medicación. Ya esto no se podía mejorar con solo oración, pero buscamos brindar tranquilidad y ánimo”. (Juan Carlos, 45 años, párroco, entrevista 21.09.2022)*

Una de las funciones importantes de la ritualidad funeraria es la disminución del miedo, y se construye el orden entre la vida y la muerte, el impacto individual y colectivo de la pérdida y se afianza la relación entre los vivos en sociedad. El miedo se totalizó, surgió no solo por el que se fue, sino por los que quedaban vivos. En palabras de Van Gennep (1986), el rito mitiga y reconcilia los efectos negativos posibles que puede traer consigo el cambio en la vida propia y en sociedad del sujeto bajo el modelo de los ritos de paso, propio del velatorio.

De igual modo, el no poder realizar los rituales colisiona con el duelo en varios tareas pendientes: el primero es el referido a la aceptación de la pérdida del familiar, hacerla y sentirla real; el segundo tiene que ver con qué hacer con ese dolor, sentirlo, conocerlo y transformarlo; el tercero se refiere a la adaptación sin el ser querido, sin la persona fallecida, que es la más presente entre las personas, cómo vivir después del suceso, algunos se mudan de la casa, otros botan o donan las pertenencias, unos buscan sobrevivir, desde lo interno y lo espiritual. En lo interno, cambia la forma en que se ven a sí mismos luego de la pérdida, qué identidad se tienen ahora que ya está la persona; en lo espiritual, entender la

nueva conexión que se tiene con la persona fallecida y qué cambios se tendrá en la vida actual, continuar con la vida, a pesar de la pérdida.

*“Desde el punto de la falta de la atención espiritual que damos a las personas que vienen al templo, estas todavía no han llegado a esa aceptación de la muerte, escucho constantemente ‘yo sí lo aceptaría si es que hubiese tenido la oportunidad de llorar a mi familiar’, ‘de verlo’, ‘velarlo’, el rito para ir aceptando o asumiendo de que él ya no está con ellos. Muchos de los familiares murieron y del hospital o morgue fueron trasladados al cementerio y no tuvieron ese tiempo de ser llorados en las casas, en los velorios o la misma sepultura y para nosotros también humanamente como sacerdotes y del punto de vista de la fe también fue difícil porque nos sentíamos atados de manos en no poder acompañarlos, nosotros como sacerdotes no podíamos ir ni a los hospitales, casas ni cementerios”. (Juan Carlos, 45 años, párroco, entrevista 21.09.2022)*

Bajo esta mirada trunca, las ceremonias rituales mortuorias son fundamentales en todas las sociedades, ya que en palabras de Goody (1962) la muerte une, y no solo a la familia, sino al entorno, al grupo social al que pertenecen. El autor manifiesta el sentido de la muerte como unión en un rito, la muerte como medio para el reconocimiento social del difunto y de la familia, con ancestros comunes, con situaciones de pérdida y empatía compartida. Precisamente esto es lo que extraña y hubiera querido Maryorie para su papá Lucio, la muerte y su aspecto social:

*“Me hubiera gustado ver más gente en el velorio y entierro, yo sé que no se podía, estábamos en emergencia, pero eso es lo que extraño del funeral clásico, mi papá fue muy querido por muchas personas, me hubiera gustado ver el velorio con esas personas que lo querían mucho a modo de homenaje que se merecía. También más personas en el cementerio, más acompañamiento para él y mi familia”. (Maryorie, 28 años, deuda, entrevista 16.09.2022)*

Ante este escenario, la celebración mortuoria transitó hacia el modelo virtual y modernizó los actos rituales con el uso de aplicaciones en computadoras y celulares. No obstante, las personas edificaban también altares en casa, con fotos, objetos y carta escritas de despedida a sus seres queridos, como lo fue en el caso de las deudas. Muchos buscaron conectar con los aspectos de la persona que se amó.

Esta transformación del rito funerario al virtual se volvió un acto cultural, ya que, si bien el duelo es personal e individual, el sujeto que elabora su duelo está rodeada de personas, de su entorno, ya sea familiar, laboral y amical, estas personas son las mediadoras del duelo. Además, se volvió un acto flexible, permisivo, tolerado y acompañado, que fortalecía en muchos casos la identidad del deudo y su reinsertión social.

Aparecieron los velorios por Zoom, transmisiones en vivo del rito desde el Facebook o Instagram y algunos espacios alternos para recordar anécdotas a modo de terapia y vivencia de la fe. Estos espacios fueron una oportunidad para hablar de la muerte, de contar lo que se vivió, lo que amaban, lo que recuerdan, lo que necesitan que sea escuchado y conversado. Hablar con otros permitió reconocer y recordar que esa persona ya falleció, esa pérdida fue expresada, esa muerte fue hablada.

La comunicación digital para el duelo por parte de las funerarias, aseguradoras e iglesia indicó una reacción casi oportuna de contención: empatizar con el contexto, ofrecer soporte emocional y generar una comunidad frente al tema de la muerte, como punto final estaría la monetización de los servicios, que sí se evidenció posteriormente al dirigir las comunicaciones a otros canales de atención más personal como el WhatsApp. Así lo manifiesta Jerry:

*“Las personas buscaron en virtualidad una oferta de contención, salieron de los actores clásicos de la fe como las iglesias y se encontraron con empresas que fueron más allá de u oferta tradicional y encontraron una comunidad de contención al duelo.”*  
(Jerry, 40 años, experto en redes sociales, entrevista 22.09.2022)



 p.virgenmisionera  
La Perla, Callao, Peru

 p.virgenmisionera Festividad de San Pedro Chanel

Así se vivió la celebración eucarística recordando el martirio de San Pedro Chanel, sacerdote marista.

#maristas #sanpedrochanel #peterchanel #oceania #futuna  
#marist #laicadomarista #laicadojuvenilmarista  
#pastoraljuvenilmarista #champagnat #colin #chavoyn #perroton  
19 sem



Imagen 9: Misa en Instagram- parroquia

Imagen 10: Charla de duelo de la funeraria vía Facebook live



Es importante mencionar, además, que muchas personas vivieron sus duelos aislados y solos, lo cual no quiere decir que fue malo, el duelo tiene que durar lo que tiene que durar y cada persona elige cómo transitarlo, no existe una sola forma de vivirlo. El deudo va a buscar la forma más personal de despedirse y encontrar el valor del consuelo. Sin embargo, esta investigación se centra en las nuevas formas de honrarlo, pues la vida y la muerte se encuentran con novedades, siempre.

Finalmente, se considera urgente el estudio los distintos escenarios e impactos que ha tenido la pandemia en la vida social de las personas, las ciencias sociales, especialmente la antropología puede aportar mucho en esta materia: cambios, prácticas y discursos del duelo. En este contexto histórico que nos ha tocado vivir a todos, se ha sido testigo de cambios en las formas de relacionamientos entre las personas. En tiempos de pandemia, estos se adaptaron, se actualizaron para

‘estar presente’, sin importar la distancia geográfica; la tecnología y el acceso a las redes y plataformas sociales nos conectó mediante *llamadas, videollamadas, en vivos y mensajes*, pero esto ya era parte de nuestras vidas, de nuestra cotidianidad y se volvieron la única manera de relacionarnos, de acercarnos.

Esto resultada interesante, dado que Walter (2014) avizoraba ya un aprovechamiento y tránsito del dolor de deudos y entornos cercanos desde los escenarios analógicos hasta los contextos virtuales, con sus pequeñas oportunidades y limitaciones que traían consigo para red social. El morir durante la pandemia también reflejó escenarios complejos y varias realidades en torno a la muerte y sus rituales: las personas se tuvieron que adaptar durante el duelo, quizá, sin iniciarlo, pues se hizo urgente comprar nuevos celulares o solo instalar nuevas aplicaciones móviles, casi desconocidas para muchos, que permitan reuniones virtuales con varios usuarios, por ejemplo. También las familias discutían los acuerdos póstumos en grupos de WhatsApp, donde luego compartían el link de la misa virtual y capturas del entierro o cremación. Finalmente, reconocer a las TIC en las prácticas funerarias *online* como un cruce de las prácticas *offline*, que ayuda de manera segura a las personas a simbolizar la pérdida y la elaboración del duelo en comunidad.

## **6.2. Ritualidad 2.0: oferta y servicios para dolientes**

Las consecuencias de la pandemia en los sujetos y en la utilización de servicios diferenciados se aprecia en el contenido ofrecido con mayor énfasis en el año 2020, que en el 2021 y 2022. Esto producto del inicio de ritualidad y virtualización de todos los servicios de los actores sociales que trabajan la temática de la muerte. El manejo responsable del duelo digital implicó analizar la forma en que las empresas (funerarias y aseguradoras) y los templos hicieron uso responsable de su comunicación teniendo a la muerte y el duelo como proceso y como fin en sus mensajes.

Como antecedentes al uso en pandemia se puede mencionar que los reportes en redes sociales de Data reporter sostenían que Facebook como red social era

venía en caída hasta el 2019 frente a la interacción y continuidad ante otras redes como Instagram y WhatsApp; durante pandemia las personas volvieron a utilizarla como red primaria quizás porque en dicha red se encontraban los amigos reales, la familia cercana, amigos, conocidos, amigos conocidos no cercanos y amigos del amigo del amigo. De igual modo es la red social con más alcance de todas las que conocemos:

*“Facebook, tiene un alcance de aproximadamente 1000 personas por usuario en promedio, algunos tienen 1000 contactos, algunos 500, pero todas las personas tienen un promedio de 1000 personas en alcance. Por eso, desde las oportunidades para uso de empresas, Facebook siempre va a liderar”.* (Jerry, 40 años, experto en redes, entrevista 22.09.2022)

De igual modo, esta red social ya venía mostrando adaptaciones claras frente a contextos complicados de procesar y afrontar. Desde el atentado en París en el 2015, la red habilitó su botón de seguridad para que los ciudadanos en aquella ciudad puedan comunicar y compartir rápidamente que estaban a salvo a todos sus contactos. Esta aplicación se explayó para cualquier situación de emergencia y catástrofe. También se activó en el escenario del terremoto en Chile, en el 2015. Una vez que la persona usuaria confirmaba su estado, todos sus contactos recibían una notificación de aviso.

De otro lado, las redes sociales en pandemia tuvieron un uso muy marcado y específico que vale la pena mencionar: Facebook fue la red del duelo y del acompañamiento a deudos, se pudo notar fotografías y videos de las personas fallecidas, textos amplios, textos cortos que acompañaban a la fotografía y videos, *likes*, compartidos y un número sin igual de mensajes de pésame y de soporte emocional. Links de misas en Facebook live y en Zoom, entre otras prácticas. También es importante mencionar que esta red brinda las transmisiones *lives* o llamados ‘en vivos’ que son de fácil manejo. He ahí también su preferencia por actores sociales y usuarios.

La red Instagram es considerada la red de las rutinas y del mundo feliz, los contenidos suelen tener un matiz más orientado a la fotografía estética y los textos e interacción no son tan amplios como el Facebook, por ejemplo. No obstante, esta red se convirtió en pandemia en la red de la bitácora del encierro, de cómo las personas vivían el confinamiento, también mostraban lo que aprendían en él: recetas de cocina, hobbies, entre otros.

Twitter fue la red de la emergencia sanitaria, por la esencia de la red que es la instantaneidad de sus mensajes se difundía mucha información sobre pedido de ayuda (camas en hospitales, balones de oxígeno y denuncias de mala praxis) y posibilidades de acceder a ella, dependiendo de los casos que atravesaba cada persona. Fue por Twitter que apareció el denominado 'Ángel del oxígeno', un empresario que siempre vendió a precio cómodo y fijo los balones de oxígeno y que lamentablemente falleció por contagio del virus.

El WhatsApp tuvo una oportunidad interesante de conexión, en algunos casos de saturación, pues aparecieron los grupos infinitos para tener respuestas más rápidas y concretas. Las creaciones de grupos salieron del ámbito amical, laboral y familiar para dar oportunidad de conexión y generar comunidad cautiva para otros fines económicos: por ejemplo, el grupo de WhatsApp de la bodega de la esquina, el grupo de WhatsApp de la parroquia. Aquí los estados comunicaban los servicios y en el chat se ejecutaban los pedidos y solicitudes.

Ahora bien, la virtualidad trajo consigo una dimensión poco conocida del espacio y tiempo que se fue ampliando ante el contexto que vivimos, nació una cibercultura de la muerte, con nuevas formas de hacer, ser y pensar, adaptando así algunos rituales y creando otros, con participación social, relacionamiento y formas de comunicar. Las empresas funerarias, por ejemplo, se convirtieron productores modernos de la muerte simbólica digital, con recursos novedosos, singulares y hasta inimaginables.

### **6.2.1. Virtualización de la muerte**

Durante la pandemia, hablar de la muerte se volvió habitual en Facebook, especialmente, en dos sentidos: a) la muerte evitada, a través de la búsqueda de ayuda (camas en hospitales, balones de oxígeno, cadenas de oración) y b) la muerte sucedida, esto último con la búsqueda de acompañamiento en el duelo. En el segundo escenario, se identificó que los dolientes –y las deudas- utilizaron el Internet y las plataformas virtuales para participar en rituales funerarios ‘híbridos’ (*online/offline*): asistencia a velorio, entierro y despedida en el cementerio, con las restricciones conocidas; asistencia a misas virtuales (Facebook live y Zoom) y presenciales; participación en espacios de interacción con familiares de manera virtual (Zoom, Google Meet, WhatsApp) o presencial y rememoración del recuerdo del ser querido en redes sociales. (Perfiles personas y páginas)

Asimismo, los dolientes y usuarios digitales pudieron contar con servicios, recursos y estrategias externas para afrontar mejor sus procesos de pérdida. En el análisis de contenido digital a empresas funerarias y aseguradoras de vida e iglesia se pudo observar una ‘oferta’ importante de acompañamiento: primero, espacios de conversación y diálogo sobre lo que estaba sucediendo, sobre cómo se sentían las personas (eventos en Zoom, talleres de duelo, programas de ayuda); segundo, información sobre cuidado y vida saludable (rutinas de ejercicios, dietas saludables y actividades de relajación y control de emociones, la consigna era evitar la enfermedad); el bienestar en cuerpo y alma, entendiendo al bienestar más allá de la carencia de cualquier mal; tercero, la búsqueda de información según la fe y creencia religiosa o cultural (misas virtuales, activaciones presenciales en cementerios o iglesia, despedidas virtuales, remembranzas y memoriales digitales) y cuarto, la búsqueda de acompañamiento especializado como el psicológico, ya sea en terapias directas o en reflexiones espirituales de páginas profesionales.

Sobre la oferta de las aseguradoras de vida se identificó que la red más utilizada y promovida fue el Facebook, como red primaria; el Instagram, como red secundaria y el WhatsApp como canal de comunicación y validación de las transferencias

bancarias. El Facebook era la base para fomentar la comunidad y la interacción, mientras que el Instagram buscaba posicionar los servicios.

Los mensajes ofrecidos estaban orientados al cuidado de la salud y prevención de cualquier padecimiento, ya que no solo la Covid-19 era letal, también algunas otras enfermedades que valían la pena evitar. Asimismo, destacan espacios de intercambio de experiencias en salud en Zoom denominados *webinars* para encarar ciertas dificultades de salud mental en públicos colaterales al virus como los adultos mayores y los niños, así como tutoriales médicos como, por ejemplo, el uso del oxímetro. Finalmente, mensajes acerca de sus servicios redireccionando al número de WhatsApp para mayor información. El formato más utilizado para este tipo de empresas fue el *flyer* de contenido a modo de ‘pastillas informativas’ o infografías, y el video como tutorial de algo específico.



Imagen 11: Videos tutoriales y webinars sobre salud – Página de Facebook

De otro lado, también se buscaba la interacción con los usuarios para generar 'comunidad' en salud y reputación, de ser actores empresariales que velan por la ciudadanía, en un contexto duro de pandemia, donde su *core business* estaba implicado. Se evidencian mensajes con respuesta personalizadas y con reacciones con corazones y me gustas, tanto para el *Community manager* (gestor de la cuenta) de la organización como para el usuario. Sin embargo, en un contexto de muerte inmediata, las aseguradoras también lidiaban con contenidos de duelo y conmemoración de los usuarios ante publicaciones en hitos muy específicos como el Día de la Madre, Día de Padre, entre otros, las efemérides son parte de las parrillas digitales para trabajar en material digital. Lo interesante de esta interacción fue observar que las personas, los usuarios, los dolientes ampliaron el sentido de la fecha a los que se fueron y a los que siguen vivos.

The image is a composite of two parts. On the left is a red advertisement for RIMAC Seguros. The text reads: "Mamá significa que todo va a estar bien". Below this, there are handwritten-style words: "amor", "protección", "seguridad", "bienestar", "afecto", "cuidado", "compasión", "respeto", "tolerancia", "paciencia", "generosidad", "humildad", "sinceridad", "autenticidad", "transparencia", "coherencia", "responsabilidad", "compromiso", "perseverancia", "resiliencia", "flexibilidad", "adaptabilidad", "creatividad", "innovación", "curiosidad", "aprendizaje", "crecimiento", "desarrollo", "mejora", "progreso", "éxito", "logro", "realización", "satisfacción", "bienestar", "felicidad", "paz", "armonía", "equilibrio", "sostenibilidad", "responsabilidad", "compromiso", "perseverancia", "resiliencia", "flexibilidad", "adaptabilidad", "creatividad", "innovación", "curiosidad", "aprendizaje", "crecimiento", "desarrollo", "mejora", "progreso", "éxito", "logro", "realización", "satisfacción", "bienestar", "felicidad", "paz", "armonía", "equilibrio". At the bottom, it says "RIMAC". On the right is a screenshot of a Facebook post from "Rimac Seguros" dated "8 de mayo de 2021". The post text is: "MAMÁ es la única palabra en el mundo que tiene tantos significados como emociones y cada vez que la pronunciamos un recuerdo feliz se nos viene a la mente 🥰. Aprovecha este post para decirle cuánto la amas 🥰. #ConMamáTodoVaAEstáBuen". The post has 7058 likes, 37 comments, and 164 shares. Below the post are several comments and replies. One comment from "Carlos Luyo" says: "feliz día de la madre 🥰 en especial a mi madre charo". A reply from "Rimac Seguros" says: "Carlos, un abrazo a tu madre ¡A cuidarla mucho! 🥰". Another comment from "Flor Lopez" says: "Así es mamita querida ...Donde estés siempre estés bien...al lado de mi querido Dios... 🥰". A reply from "Rimac Seguros" says: "Flor, tu mamá siempre está contigo. ¡No lo olvides! 🥰".

Imagen 12: Publicación Día de la Madre - Página de Facebook

En cuanto a la oferta de las funerarias también se pudo evidenciar que la red más usada y promovida fue el Facebook, como red primaria; el Instagram, como red secundaria y el WhatsApp como canal de comunicación y validación de las transferencias bancarias. Mediante la Facebook se buscaba la interacción, la comunidad y la muerte como eje y oportunidad de formar 'comunidad' y en Instagram se evidenció el posicionamiento de los servicios, activaciones y eventos



en el mismo campo santo.

Imagen 13: Posicionamiento de activaciones – Página de Instagram

Sobre los contenidos y formatos ofrecidos destacan los contenidos de contención al 100%. Algunos con mejor manejo que otros, pero siempre desde la interacción, comunicación y expresión del duelo. Se elaboraron publicaciones sobre la Covid-19 y el cuidado de la salud; sesiones en Zoom sobre duelo, pérdida y contención emocional en adultos mayores, adolescentes y niños; cadenas de oración, misas diarias, de salud y misas de difuntos; comunicación de sus servicios funerarios y publicaciones que buscaban la interacción con la ciudadanía mediante las

efemérides. Lo interesante de las misas era que las registraban como videos en la página de Facebook para que todas las personas pudiera verlas en otro momento. El formato más trabajado fue el *flyer* de contenido, pero uno más *brandeado*, más institucional, más serio, acorde con el contexto.

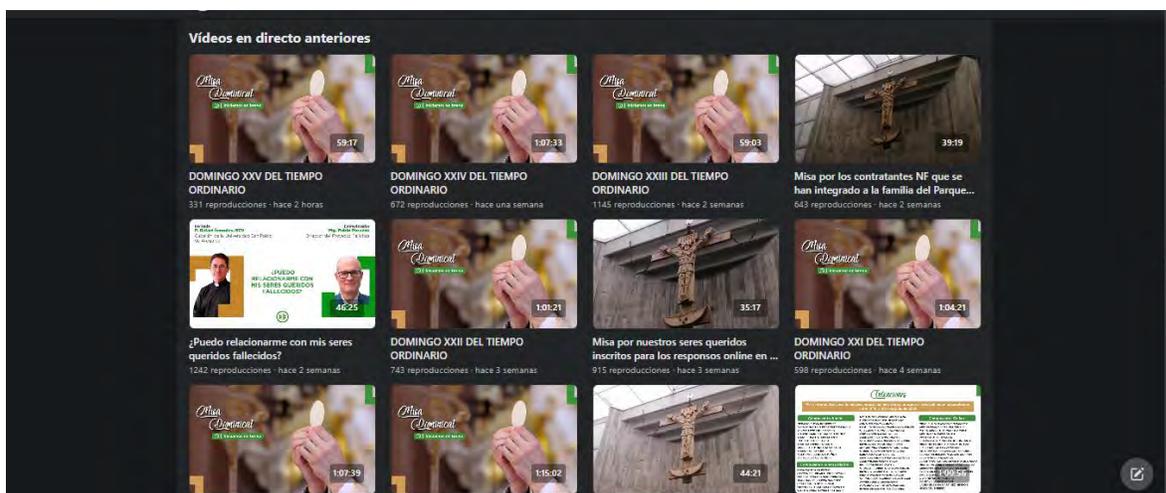


Imagen 14: Registro de misas – Página de Facebook

Un hallazgo interesante sobre el análisis de contenido a la páginas de las empresas funerarias fue notar que la interacción con los usuarios era la razón de ser de sus publicaciones, se buscó contener emocionalmente a los dolientes, en un momento donde todos necesitaban un espacio para expresarse y hablar sobre sus pérdidas. Aquí la muerte encontró un espacio protagónico, sin prejuicios y naturalizado en los ‘muros’ de Facebook y mensajes en cadenas. Eso sí, es preciso mencionar que las interacciones con los usuarios (*community manager*-usuario) fueron a través de mensajes personalizados y reacciones con corazones, me gustas y manito de oración. También se pudo notar que muchas veces los mensajes se desbordaron haciendo que mensajes se tornen infinitos, ya que también los usuarios publicaban las fotos de sus seres queridos dentro del mensaje con texto adicional.

Existe un carácter colectivo y de soporte de estos 'muros' y cadenas generados en la contención emocional de las personas y se descubrió cuatro categorías interesantes: qué se publica, cuándo se publica, desde dónde se publica y quién publica. El *qué se publica* tiene que ver con los contenidos de celebración de la vida del fallecido y la recordación de momentos con él; el *cuándo se publica* es el referido a la frecuencia de publicaciones de los usuarios, las cuales tienen un pico en el momento inmediato de la visualización de la publicación; el *desde dónde se publica* tiene que ver con los dispositivos como artefactos digitales, pero también el lugar geográfico, si el fallecido vivió o no vivió con el deudo, si tiene una procedencia distinta a la de Lima las publicaciones tienen otros tenor, y *quién publica* es el alusivo al vínculo que tiene la persona que elabora su duelo y comparte contenido en estas páginas oficiales.

La interacción entre dolientes genera un impacto positivo en ellos, se crea una comunidad de dolientes, personas que incluso no se conocen, pero que comparten un solo dolor: la pérdida de un familiar. Al respecto Karim lo resume de esta manera:

*“Algo súper interesante que se aprecia en el duelo de las personas en virtualidad es que no necesariamente, la familia y amigos son las personas que les dan mejor soporte a los dolientes, a veces son individuos que no tienen tanta confianza, que los conocen tanto, pero que empatizan súper rápido con lo que están exponiendo en ese momento y te pueden dar una mano súper importante”.* (Karim, 28 años, psicóloga, entrevista 17.09.2022)



Ayúdanos a llenar este frasco de peticiones en los comentarios



¿Por quién te gustaría hacer una petición?



Imagen 15: Publicación de peticiones – Página de Facebook



Ahora bien, se pudo notar también que algunas empresas hicieron un pequeño e-commerce de la muerte, donde los servicios a la comunidad, como estrategia de contención a los dolientes fueron monetizados de una forma bastante notoria desde la promoción de misas de salud, misas de difunto, memoriales virtuales con redirección al Facebook, con código QR, semblanzas gráficas y joyas para colocar las cenizas del difunto. Se percibe, en ese sentido, que existe un público específico para este tipo servicios y que quizá estos ya existían incluso antes de la pandemia.

Finalmente, la oferta de la iglesia, materia de estudio de esta investigación, fue identificada desde el análisis de contenido y entrevistas como pilar. Un resultado del estudio fue que se utilizó a la red Facebook como su red primaria, al Instagram como su red secundaria y al canal de WhatsApp como su “secretaría y despacho virtual”. La página de Facebook fue creada desde cero para comunicar los servicios de la iglesia y brindar contención al 100% a la comunidad, especialmente adulta; la página de Instagram tuvo el sentido de llegar a los más jóvenes y visibilizar visualmente sus servicios como la catequesis, entre otros. El canal de WhatsApp fue creado para tener contacto más cercano con las personas, pero no solo vía mensajería, sino también mediante llamadas y video llamadas con las personas.

La virtualización de la iglesia fue un proceso súper interesante, puesto que empezaron a adaptarse poco a poco al manejo digital. Las primeras publicaciones del Facebook apelaban a reflexiones sobre el contexto, sobre la muerte y la pérdida para los dolientes, esto a petición del párroco. Buscaron contener en todo sentido a la ciudadanía, cuando aún no se sabía qué hacer, no existía una política clara en el marco de la Covid-19 para los templos y su trabajo diario. *“Empezamos a transmitir las misas, los sacerdotes idearon la forma de hacer la misa desde las capillitas o altares que ellos tenían en casa. Nos la ideamos, pensamos que iban a ser 15 días”*. (Miguel, 35 años, ministro de iglesia, entrevista 28.08.2022)

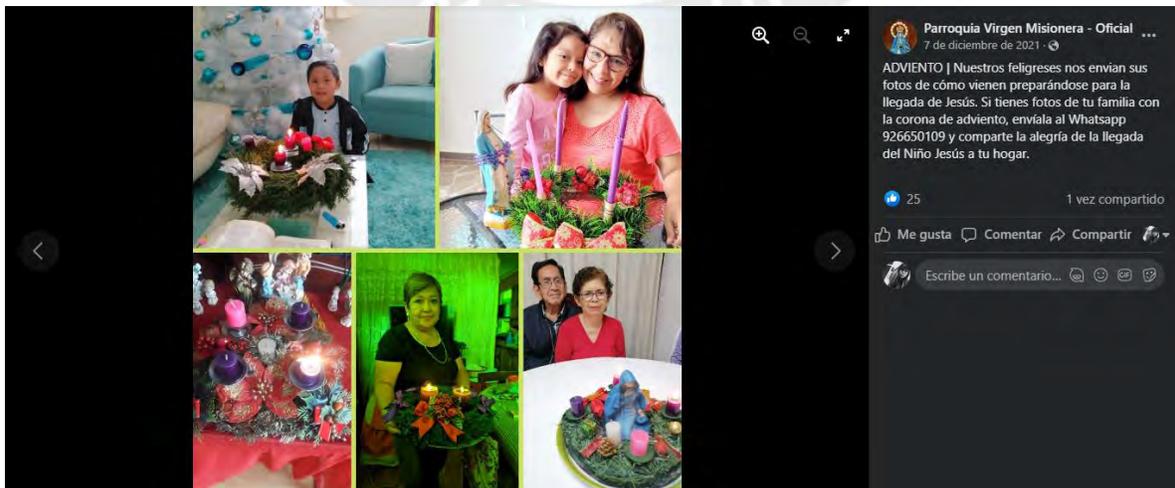
Ya cuando el confinamiento se fue alargando más de los 15 días, pensaron en hacerlo más sostenido. Todos los servicios se virtualizaron: pastorales, catequesis, *“todo lo reinventamos, usamos kahoot para los chicos”*. (Miguel, 35 años, ministro de iglesia, entrevista 28.08.2022). Las lecturas en misa, todo se desarrollaba en la capilla, un párroco transmitía, el otro daba el rito, otro apoyaba en otro momento. Entre ellos hacían la misa. Se invirtió en equipos tecnológicos: cámara, trípode, luz, micrófonos, laptop, etc. La capilla era un centro de transmisiones y en redes sociales se tenía un asistente virtual. El párroco resume su práctica así:

*“Fue una gran experiencia de aprendizaje: conocí el programa el OBS que no lo sabía, lo vinculamos al Facebook, las famosas máscaras de salida, máscara de espera, y ellos, los jóvenes de la parroquia, nos capacitaron para poder vincular todo, de colocar ahora con los subtítulos. Todos los sacerdotes aprendimos, fue interesante las misas por este programa”*. (Juan Carlos, 45 años, párroco, entrevista 21.09.2022)

Sobre los contenidos elaborados para la contención fueron diversos y multiformato; sin embargo, destacan dos: a) ofrecer las misas diarias, de salud, de difuntos y de misas ordinarias, generales, y b) continuar con el calendario litúrgico del año, con sus respectivos hitos y en cada uno de ellos brindar el apoyo emocional y espiritual que consideraban necesario. Además, midieron el impacto de sus acciones mediante la lectura constante de los comentarios y mensajes en tiempo real, de modo tal que podían mejorar en el trayecto. Asimismo, buscaron la interacción con la comunidad a través de actividades con la fotografía como eje: murales y memoriales donde se mostraban a las familias completas y también se pedían espiritualmente por las incompletas. El discurso planteado fue celebrar siempre a las personas en sus distintos roles, a los que se fueron y a lo que siguen aquí.



Imagen 17: Publicación del Día de la Madre – Página de Facebook



## Imagen 18: Publicación del Día de la Madre – Página de Facebook

Con respecto a los servicios específicos para el duelo comentaron que estos se brindaron a través de las redes sociales y llamadas en WhatsApp: Video llamadas por salud, link de Zoom y transmisión en vivo y la imagen para la invitación. La iglesia enviaba el flyer de misa de salud y el link. La iglesia 'levantaba' la misa y la familia la 'cerraba'. La iglesia se bancarizó, tenía su Yape para los pagos. Adicionalmente, elaboraron a hacer las sesiones en Zoom, los llamados *webinars*, con psicólogos y otros expertos para brindar orientaciones sobre la forma de lidiar con el duelo en pandemia, acerca de una aceptación y posible superación. Se rompieron barreras geográficas con invitados internacionales: Padres de Brasil y México. "*Nos conectados todos*". (Miguel, 35 años, ministro de iglesia, entrevista 28.08.2022).

Acerca de los ritos mediatizados en redes sociales, todos se pudieron adaptar, con excepción del bautismo y la unción de enfermos. Estos son netamente presenciales. El rito de la misa tuvo una adaptación interesante y fue que durante el momento de la comunicación (cáliz y ostia) llenaron ese vacío virtual con una oración en aquel momento, que aparecía con flyer de texto. En el tema de los sacramentos la preparación fue distinta, se utilizó la educación virtual para estos procesos: comunión y confirmación en Zoom, Google Meet y con estrategias de gamificación. Las confesiones en el segundo año de la pandemia se dieron con mascarillas y a veces caminando en el templo.

Sobre lo positivo de la virtualidad de los servicios, los entrevistados comentaron que la tecnología conecta, les ha permitido llegar a la ciudadanía y acompañar en todo sentido a las personas que lo necesitaban. "*La virtualidad ha venido para quedarse, ya no transmitir, pero sí para comunicar todo lo que hace la iglesia, seguimos con dos misas a la semana*". (Miguel, 35 años, ministro de iglesia, entrevista 28.08.2022).

En cuanto a lo negativo se reconocen tres aspectos: a) los servicios de internet se saturaban, ya que todos estaban conectados al mismo tiempo y las misas se demoraban, los comentarios no eran muy positivos cuando esto sucedía en tiempo real; b) las *fake news* en los grupos de WhatsApp y redes sociales, el párroco cuenta de una noticia donde alguien decía que se vería un helicóptero bendiciendo con el Santísimo y la gente esperanzada viendo al cielo y esperando el helicóptero y c) el acomodo a lo virtual, que hace que las personas prefieran las misas en Facebook, desde la comodidad de su hogar, que asistir al templo.

Es importante mencionar que la mayor preocupación que atravesaron al inicio fue conectar con el adulto mayor en virtualidad, pues se sabe que las personas mayores fueron las que estuvieron resguardadas y cuidadas al extremo, en algunos casos casi enclaustradas, además de este cierto aislamiento, no eran nativos digitales. Actualmente la iglesia apuesta por las misas en hibridez: de lunes a sábado presencialmente y los domingos virtualmente. Sus redes sociales funcionan tal cual en pandemia y son canales de comunicación de sus servicios.

Queda claro con este apartado que los actores sociales comprendieron, sin buscarlo, el aspecto social del duelo y apostaron por el acompañamiento al doliente, validando su sentimiento de pérdida, buscando su expresión virtual, al menos, utilizando a la fotografía del difunto como un mecanismo habitual para afrontarlo desde el recuerdo, desde un espacio dinámica y de funcionamiento de 24/7 como son las redes sociales.

*“Creo que la iglesia y las empresas han encontrado una oportunidad súper buena para conectar y acompañar, la gente necesitaba hablar, expresarse, veo que las personas detrás de estas cuentas se han puesto en los zapatos del duelo, de la empatía y contención, han pensado en las fases del duelo, en qué momento promover la aceptación y una perspectiva diferente de la muerte, una en comunidad”.* (Karim, 28 años, psicóloga, entrevista 17.09.2022)

### **6.2.2. Herencia digital: cuentas de legado**

Dos familiares fallecidos de las deudas han sido muy activos en redes sociales, especialmente en Facebook, esto ha sido muy doloroso para ellas al momento de verlo en otros momentos, incluso cuando no lo recordaban. Difundir imágenes o videos de una persona que falleció puede generar alguna inquietud a los familiares de la persona mencionada, crear un recuerdo negativo e impactar en la vida de otros individuos que ven el contenido, como resultado colateral. Las oportunidades para gestionar y cancelar estos contenidos y perfiles dependen solo de las deudas y personas que quieran hacerlo, en caso el usuario no lo haya mirado antes.

Facebook tiene una política de privacidad y opciones útiles al respecto, si el usuario fallece, el perfil se puede suprimir o transformar en una cuenta conmemorativa, con un contacto de legado, esto por petición de los familiares o programación del mismo usuario en vida. La persona puede ir a la opción “configuración” en la red social, ir a “configuración general del perfil” y debajo del nombre y nombre del usuario parece como tercera opción configuración de cuenta conmemorativa –“decide qué quieres que ocurra con tu perfil principal de Facebook cuando fallezcas”, aparecen dos opciones: “contacto de legado” o “solicita que tu cuenta se elimine cuando fallezcas”.

Si la persona prefiere cerrar la cuenta, la red social solicitará los datos del usuario que está reportando el fallecimiento y debe cargar en el servidor documentos que comprueben el deceso: acta de defunción o certificado de fallecimiento. Si se desea dejar el perfil como cuenta de legado, llamada conmemorativa, se debe elegir una persona como contacto de legado, este contacto se le confiará la cuenta, logrará disponer de los contenidos de respeto y consideración en el perfil, que circunscribe también en la eliminación de publicaciones y etiquetas, así como disponer quién puede publicar y ver los contenidos, pedir la exclusión de la cuenta, reconocer y aceptar a nuevas solicitudes de amistad y renovar las fotos del perfil y de portada. La persona encargada como contacto de legado solo tendrá acceso y podrá publicar en la cuenta después de confirmado el fallecimiento de la persona en mención. No conseguirá publicar en nombre del fallecido podrá ver los mensajes del *inbox* de la cuenta. Una vez elegido, la red social avisará al contacto

de legado que ha sido elegido. No recibirá otra notificación hasta que la cuenta se convierta en conmemorativa.

Twitter también presenta una política de privacidad para desactivar la cuenta de una persona fallecida. Se tiene dos opciones. Cuando la persona no es familiar directo, pero considera que debe reportarlo por respeto a la familia o a la deuda. En este caso, se ingresa al “centro de ayuda” como una de las opciones del perfil en la red social, aparece la elección “desactivar y reactivar una cuenta” y luego “Cómo comunicar a Twitter la existencia de la cuenta de un miembro fallecido de la familia”. Al ingresar, la red social hace un recuento de la importancia de la desactivación y luego invita a completar un formulario, previa identificación de la relación con el titular de la cuenta. El formato es simple para la consignación de dato. De acuerdo a esta opción, se le pide a cada usuario que ha tenido interacción con la cuenta del fallecido, que suprima imágenes y videos conseguidos en el instante de la muerte, antes o después. Si alguien hace lo contrario, se puede reportar al usuario.

Cuando la persona es familiar directo, puede también desactivar la cuenta. Ingresar al “centro de ayuda”, a “configuración de la cuenta” y la opción “Cómo comunicar a Twitter la existencia de la cuenta de un miembro fallecido de la familia”. Luego de todo este proceso, debe llenar un formulario, cuando se haya enviado la información, la red social remitirá indicaciones al correo electrónico para que se suministre más detalles al respecto, como datos e información sobre el fallecido, una copia del DNI del sujeto que quiere suspender la cuenta y una copia del certificado de defunción. Esto es considerado un punto importante y obligatorio para impedir acusaciones inexistentes. En ningún caso, la red social facilita la disposición de la cuenta a otro sujeto que no haya sido el usuario, sin importar el vínculo con la persona fallecida. No se toma control del perfil de la cuenta como en Facebook.

Instagram también presenta opciones para gestionar cuentas de fallecidos. Instagram forma parte de Facebook tras la compra de la empresa, pero no comparte la misma política de administración. En esta red social se tiene dos opciones: eliminar la cuenta o volver conmemorativa. Si se quiere convertir la cuenta en conmemorativa, se tiene que ingresar al “configuración”, luego “ayuda”, “servicios de ayuda”, en el buscador se indaga sobre “cuentas conmemorativas”. Aparece una solicitud para ser ingresada, además de datos consignados, se debe ingresar documentos probatorios del deceso. Tras la verificación respectiva, la red social ratificará la solicitud y cambiará la cuenta en conmemorativa y esta cuenta mostrará las frases ‘en memoria de’ antes del nombre.

De igual modo, para la eliminación de la cuenta, se ingresa a al “configuración”, luego “ayuda”, “servicios de ayuda”, en el buscador se escribe “eliminación de cuentas”, se ingresa los datos del formulario y se envía la solicitud. En Instagram, los familiares no podrán entrar al perfil y publicar entradas o aceptar amigos debido a que las políticas de privacidad prohíben compartir a terceros las contraseñas.

### **6.3. El duelo como relato cotidiano: prácticas de deudas**

Extrapolando los postulados de Walter (2015), la expansión de las redes sociales ha resignificado las formas tradicionales del duelo y muchas de éstas han venido para quedarse como opciones vigentes y urgentes. El contexto de la pandemia ha sido duro para todos en muchos aspectos, especialmente la pérdida de seres queridos, de familiares, de parientes y amigos, quienes partieron sin ser despedidos bajo lo que significa la buena muerte y las costumbres funerarias.

El modelo clásico y dominante dicta que con el duelo se sigue adelante, se continua en el presente y se vive sin el difunto, y depende solo de los dolientes hablar sobre el fallecido y con los sujetos que lo conocieron en vida. Se construye, entonces, un relato que posiciona al difunto dentro de sus vidas. El duelo termina siendo la construcción de la biografía del difunto es ahí donde radica su importancia en la sociedad.

Ahora bien, ante la virtualidad de una vida bajo el panorama de la Covid-19 se encontraron nuevas formas de resignificación y usos para las redes sociales que llegaron a percibirse como omnipresentes. Las personas comprobaron una mayor libertad para transitar su duelo como 'nuevas dolientes', sin dejar de sentir cierta presión social de los 'viejos dolientes', aquellos que no veían bien el consuelo virtual o lo veían con cierto escepticismo. (Walter, 2015).

Antes de la pandemia, ya los usuarios utilizaban sus redes sociales como espacios para la comunicación sus rutinas personales, su forma algo escapista del día a día, y también para buscar información acerca de algo que les atraía. Por ejemplo, Maryorie lo resume así:

*“En mis redes buscaba más contenidos de madres primerizas, algunas notas periodísticas sobre manejo web, entre otros. También veo historias en Instagram y Tik tok. Suelo ingresar en las mañanas por el trabajo, pero usualmente ingreso un ratito antes de dormir”.*  
(Maryorie, 28 años, deuda, entrevista 16.09.2022)

En ese sentido, las redes sociales y el mundo digital formaban parte significativa en la vida de los individuos; de ahí que, la expresión del duelo virtual, específicamente, en los perfiles de Facebook, Instagram y estados de WhatsApp, como práctica cultural mediada no puede considerarse como un proceso eruptivo, ya que se ha ido formando lentamente y con una performance determinada. Lamentablemente el aumento en las defunciones en el país y las restricciones de los ritos funerarios consolidó la tendencia digital de la muerte integrada a las interacciones sociales en virtualidad. (Walter, 2011)

Para las deudas, así como para muchas personas, asumir la muerte de sus familiares fue muy duro. Los rituales y los símbolos son muy importantes, pues se necesita atender a los seres queridos incluso más allá de la propia vida, hasta la muerte. Vigilar el ataúd y notar al fallecido por última vez admite fabricar algunas

deliberaciones, emociones y hasta mitigación de algún sentimiento negativo como parte de los mecanismos para afrontarlo.

El duelo para ellas fue uno anticipado, que inició desde el ingreso de su familiar al hospital y a la clínica. Resulta arduo concebir el sufrimiento, la angustia de quien se sabe que puede morir cautivo en unidades de aislamiento, como lo fue las unidades de cuidados intensivos, separado de sus familiares y sin oportunidad de contacto. Ha sido muy agotador y desgastante para ellas. El recuerdo del familiar querido, sin el acompañamiento físico y quizá masivo, ha marcado a las deudas. *“Me hubiera gustado que todos vengan a la casa, él era muy querido, se lo merecía, todos lo conocían”*. (Jhoselin, 33 años, deuda, entrevista 13.09.2022)

Las deudas entendieron que la despedida a sus familiares fallecidos era súper necesaria, que había que hacerla y utilizaron las nuevas tecnologías, el uso de internet y sus cuentas personales para transitar su duelo con recuerdos positivos de su familiar. Definitivamente han sido capaces de sustituir el contacto físico por el contacto emocional virtual reinventándose, relacionándose con su entorno y buscando apoyo, también bordeando cierto aislamiento físico, social y emocional.

Con todo lo expuesto, se detectaron seis usos para el tránsito del duelo: a) como medios de comunicación; b) como fuente de información para la exploración de su bienestar; c) como canal de expresión personal; d) como espacio de ritualización y remembranzas; e) como herramienta de soporte emocional y f) como escenario visible para la resignificación de su relación con la muerte.

### **6.3.1. Manifestaciones del duelo virtual**

Las redes sociales son escenarios de expresión y las deudas utilizaron el Facebook, Instagram y estados de WhatsApp para hacerlo. Como primer hallazgo, se identificó que la red primaria de las deudas fue el Facebook y la segunda, el Instagram; los estados de WhatsApp eran esporádicos, pero viables para la elaboración del duelo. Esto por cuanto Facebook brinda más herramientas digitales para elaborar contenidos con énfasis en textos, fotografías y videos, tiene

un público más adulto y además que la gran parte de sus entornos, en sus distintas etapas de vida, se encuentran en aquella red.

Sobre las motivaciones del tránsito por esta red social estas tienen que ver con la comunicación, la interacción y la documentación, así como mantener y afianzar las relaciones con familiares y amigos. Muchos familiares muy cercanos de las deudas utilizan el Facebook para red única, en algunos casos. Otra motivación detectada ha sido el conocimiento y usabilidad de esta red, así como también su popularidad. En palabras de María Gracia: *“En Facebook puedo escribir bastante, puedo expresarme tal y como quiero, la prefiero por sobre todas, la verdad”*. (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

En cambio, Instagram, centrado en un público un poco más juvenil, pone énfasis en la fotografía y la creación artística, brinda filtros, recortes y ediciones adicionales para que la publicación tenga un mejor producto final. Las deudas han utilizado esta red como secundaria, ya que aquí suelen compartir sus rutinas más personales, con un público más íntimo. No obstante, en esta red existe la pretensión a una vida feliz, a una identidad digital envidiable, un micromundo de lo bonito, para lo cual el duelo no tendría mucho sentido. Cabe indicar que las fotografías y textos publicados en Facebook, también fueron publicados en Instagram. No se identificó algún cambio en contenido ni discurso. En el tránsito del duelo en redes sociales no se evidenció una curación de contenidos para cada red social.

Finalmente, los estados de WhatsApp, esta aplicación surge básicamente para añadir una función más a la agenda de contactos en el celular y mostrarse disponible para conversar. Además de los grupos que tienen las deudas, también han compartido contenido de duelo en los estados del WhatsApp, en especial, los familiares. Se destacan fotografías del difunto y reflexiones sobre la muerte. Además, ahondando en el contenido de micro narrativas, contenido audiovisual de 30 segundos, propios de los estados de WhatsApp, también se encuentran las historias en Instagram y en Facebook. Aquí, las deudas hicieron uso de estas historias para visibilizar algún taller de duelo en el que participaban, una fotografía

de su ser querido, en un momento determinado, un link de una canción que lo recuerda a él, algún contenido adicional que les permitiera comunicar algo de manera espontánea, breve, pero significativa.

Ahora, como parte inicial de las expresiones del duelo se detectaron dos, la primera fue la referida a la fotografía del fallecido como foto de perfil en la cuenta personal del usuario o en la foto de portada de la red Facebook, y la segunda, una imagen del usuario con el fallecido, una foto, en blanco y negro, que resume un momento importante en la vida de la deuda. Todo esto acompañado de un listón negro, aunque no fue en la mayoría de los casos. Lo interesante de esta tendencia fue conocer que esta fotografía, ya sea en la portada o en la foto de perfil, puede durar publicada días, meses y años, según lo que consideren las deudas.



Imagen 19: Fotografía familiar dando la noticia. Ejemplo número dos.  
Foto en Facebook

Sobre las rutinas más usadas, especialmente en Facebook, después del momento del fallecimiento, fue la publicación de fotografías, algunas gráficas y videos, de canciones y de semblanzas, para la comunicación del proceso de duelo, que las personas se enteren, compartan su dolor y las apoyen. Las tres deudas tuvieron el velorio físico con restricciones, casi silente y vacío. En las redes sociales buscaron dejar que sus emociones sean acompañadas, aceptar lo ocurrido y viajar por el túnel del duelo. Esto las ayudó a afrontarlo inicialmente y reconocerlo como un proceso largo y con altibajos. El atravesar el duelo, implica una transformación, no solo cambia el que se va, sino también el que se queda. Algunas veces con más ganas de vivir y de ser mejor persona, especialmente en el contexto complicado de la pandemia.



Imagen 20: Contenido de duelo por hitos específicos. Facebook e Instagram  
Herramienta Padlet

Facebook e Instagram poseen herramientas para la interacción entre usuarios y esto ha sido fundamental para la percepción de apoyo. Por ejemplo, un Me gusta, un emoticón, un *sticker* y un mensaje han sido respuestas que han servido a las dolientes para saber que han sido ‘vistas’ y reconocidas en su condición de doliente. Entre las reacciones más utilizadas por el entorno de las deudas se destacan tres: a) la manito de Me gusta, b) el corazón y c) la carita abrazando el corazón, esta última indica que ‘Le importa’ la publicación. Dentro de los mensajes de pésame y anécdotas destacan tres emoticones: a) la manito de oración, b) las palomitas y c) las flores. Las deudas también acompañaron algunas publicaciones son los corazones y las palomitas. Algunas personas enviaban *stickers* de una paloma, un ángel, una manito en oración o un “Dios te bendiga”, todo esto propio de la simbología de duelo.

La interacción que han tenido las deudas con varias personas en las redes sociales ha ayudado que ellas vayan tomando conciencia de su realidad y hayan podido recibir consuelo y compañía. Ellas se han comunicado y han recibido mensajes de sus familiares, amigos y amigos de sus familiares fallecidos en cualquier momento que lo han necesitado, sin importar el tiempo y la distancia. No solo han recibido mensajes de aliento, sino también en algunos casos fotos y anécdotas que las personas tenían de sus familiares, incluso muchas han recibido llamadas y mensajes más cercanos por otros canales digitales, además de desayunos y flores a sus casas, en algunos casos.

Las publicaciones en redes sociales y la interacción en ellas han sido el detonante para la expresión de otros tipos de comunicación más cercana y de acompañamiento. Asimismo, esta interacción, estos mensajes han permitido reconocer a los familiares en otros roles, no solo como los padres y hermanos que fueron. Conocerlos y reconocerlos de otra manera que ayude también al proceso. María Gracia lo resume de la siguiente manera:

*“Hace poco también me escribió una señora por redes sociales, una señora que había conocido y mi papá cuando tenían 20 años, creo. Salió con mi papá hace tiempo y ahora estamos conversando sobre*

*él, le estoy comentando cómo era él".* (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

Sobre los mensajes elaborados por las deudas, tanto en Instagram como en Facebook, estos reflejan algunas características de la personalidad de cada una de ellas, ya que cada proceso de duelo es personal y sus expresiones virtuales ha dependido del vínculo que ha tenido con su familiar, así como con las redes y entorno de apoyo que tienen en virtualidad.

En ese sentido, se destaca que las deudas han elaborado mensajes según un formato específico, ya sea con fotografías, gráficas de reflexión y videos, de canciones o semblanzas, también una combinación de los tres; según el momento clave de la publicación en mención, que fueron las referidas al primer momento de la pérdida, la notificación de la noticia, a los primeros meses de la pérdida y a los primeros años de la misma; según el contenido, se pudo apreciar mensajes de despedida, de agradecimiento, de evocación de recuerdos y añoranzas, de anécdotas y rutinas personales, de dedicatorias con contenidos reflexivo y espiritual y de conmemoración y según el destinatario, es decir, publicaciones que se han dedicado a ellas mismas, al ser querido y a amigos y familiares, que conocieron al familiar fallecido, un ejemplo de esto último son las publicaciones con el algoritmo de 'recuerdo' que ofrece Facebook y que puede ser el recuerdo de la actividad del usuario o de un familiar del usuario.



Imagen 21: Fotografía sobre herencia entre padre e hija.  
Foto en Facebook



Imagen 22: Fotografía evocando la ciudad natal de papá  
Foto en Instagram

Sobre los mensajes recibidos en ambas redes se detectó que estos son la manifestación de cada 'amigo' (persona cercana o no necesariamente) y/o familiar y existen tres referencias marcadas: a) mensajes espontáneos que han surgido entre familiares y amigos cercanos al enterarse de la pérdida, b) mensajes habituales de apoyo, solidaridad y ofrecimiento de ayuda, estos entre amigos de amigos y entorno común, y c) mensajes formales, de pésames y cortesía ante la notificación de la pérdida. Estos mensajes fueron entregados a las dolientes en cada publicación elaborada. Es importante mencionar que en el duelo virtual los mensajes y pésames provienen de los amigos y entorno de la deuda, al ser su red social y se brinda cierta agencia. (Doka,1998)



Imagen 23: Fotografía de misa de salud. Mensaje de acompañamiento. Foto en Facebook

Además, la interacción, así como la contención en la conformación de redes de apoyo social, emocional y material han propiciado sentimientos de pertenencia, han reforzado la autoestima, han ayudado a manejar emociones antes la muerte, han facilitado el reconocimiento de su duelo y han podido ayudar en la reconstrucción del sentido de vida, así como establecer y crear nuevos vínculos.

### 6.3.2. Procesos comunicativos con impactos diversos

El duelo virtual como práctica sociocultural en pandemia ha representado una oportunidad importante para los dolientes al ejercer su proceso y hacer visible su dolor. Esto ha traído consigo aspectos positivos y negativos que valen la pena comentar. (Goldschmidt, 2013; Maple, Edwards, Minichiello, & Plummer, 2013; Döveling, 2015). Lo positivo del tránsito del duelo en virtualidad ha sido repensar la fragilidad de la vida, la necesidad de recibir y brindar ayuda, de lidiar con la soledad y el aislamiento y enfrentar la muerte. Especialmente, tener a la muerte

presente, hablar de ella, cotidianizarla y también pensar en cómo se quiere morir ante otros escenarios adversos.

Asimismo, ha sido importante socializar el duelo y la pérdida para no 'dogmatizar' ni 'patologizar'. Las deudas socializaron el duelo, su duelo, desde la palabra escrita en sus redes sociales, la palabra ha sido el detonante para unir emociones y la fotografía para recordar al ser querido, ambas en completa concordancia y dueto. Todo esto para asumir la muerte, sin culpa, sin prisa, sin apasionamiento, como relato cotidiano, como un relato que pone punto final a la vida.

El tránsito del duelo en redes sociales apela a la red de amigos, amigos de amigos, a la carga amplificadora que se tiene con la gente que uno quiere, esto desmitifica la idea de redes sociales 'frías', ya que detrás de los dispositivos móviles, laptops o computadores son las personas las que están detrás, no las máquinas o la tecnología.

También pensar a las redes sociales como no solo las 'redes de la felicidad', sino un espacio para naturalizar otras emociones igual de validas como la tristeza, la nostalgia y la pena. Estas emociones no se van a transferir, pero sí se van a compartir y empatizar. Hablar de la muerte y el duelo es lo mismo que hablar de la vida. El duelo ha encontrado en las redes sociales un espacio para hacerse visible y ya era hora.

Otra forma de encontrar consuelo y resignificar la situación emocional de la muerte que han tenido las deudas, ha sido, sin duda alguna, el duelo formal que han ejercido, al buscar artículos sobre duelo y pérdida, al acudir a terapia psicológica, al indagar sesiones en zoom al respecto, al investigar recomendaciones de libros, de páginas expertas, de medios de comunicación, al averiguar orientaciones para vivirlo mejor y compartirlos con sus familiares, hermanos y padres, y al encontrar testimonios de duelo y pérdida que les ha permitido conocerse y re-conocerse en el proceso.

Ahora bien, ante la exposición constante de sus pensamientos, impresiones y emociones ante la partida del ser querido se han evidenciado ciertas complicaciones propias de la virtualidad: primero, cierta autocensura, al no publicar en exceso y provocar un doble dolor en los familiares del ser querido como los hijos y sobrinos. Segundo, cierto sentimiento de insatisfacción ante algunas publicaciones que ellas han considerado que las hacen ver como una persona que necesita más atención por su condición de doliente.

Tercero, el 'yo virtual del fallecido' en los perfiles del Facebook, que aún siguen en actividad y que algunos amigos, que no saben de la pérdida, han escrito con naturalidad en él y que las deudas han mirado y les ha provocado sentimientos encontrados, algunos para bien y otros no. También han sido consientes e interactuaron con el perfil al menos una vez a modo de homenaje. Actualmente conocen que el Facebook brinda el cambio a cuentas de legado, pero por el momento no lo tienen mapeado como acción posterior.

Cuarto, el algoritmo del 'recuerdo' que brinda el Facebook y que permite conocer la actividad tras un año de publicado el contenido ha representado un doble dolor para ellas, a veces no estaban preparadas para ese recuerdo tan duro, que incluso las 'sacaba de su día'. María Gracia, por ejemplo, lo resume de la siguiente manera:

*“Hace como tres meses me sentí exactamente igual a como me sentía la primera semana, con el mismo dolor, yo decía que entonces no avanzaba nada porque me sentía exactamente igual a como había estado hace dos años. Me duró tres días esta sensación”.* (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

### **6.3.3. Resignificaciones y otros usos**

El duelo como experiencia grupal virtual ha sido un hallazgo interesante de esta investigación, y esta experiencia no solo transitó en las redes sociales de las usuarias, sino también en los grupos de WhatsApp de las mismas. En este último canal, el mensaje era un relato emotivo, reconfortante y de evocación, a partir del

recuerdo del familiar. Si bien, al inicio de la situación de contagio y enfermedad colateral se reconoce cierta saturación de información y mensajes propia de la necesidad de resolver rápidamente las cosas, la experiencia ha sido buena y única para el duelo en comunidad amical y familiar.

*“Yo tenía un este un grupo con mis medios hermanos nomás que somos cuatro, no, a partir de que fallece mi papá, se crea otro con unas primas hermanas para recordar a mi papá, mi papá tenía esa frase de las pequeñas alegrías, entonces el grupo se llama pequeñas alegrías. Ahora se habla de otros temas, pero también se sigue comentando sobre mi papá”.* (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

Una aplicación magnífica que se detectó para el uso del duelo fue el Spotify y las listas de canciones que se pueden crear en dos sentidos: a) las canciones que hacen recordar al ser querido y b) canciones que al ser querido le agradaban mucho. Esta aplicación tiene la ventaja de compartir estas canciones en los estados de Facebook y las historias en Instagram.

La muerte que transforma al doliente ha sido otro resultado importante, ya que ha permitido reconocerla como parte de la vida y hablar de ella sin miedo alguno en sus redes sociales, dentro de su proceso de duelo, un proceso que ya va dos años de relato cotidiano. Ellas aseguran que ya no son las mismas personas, ahora buscan ser la mejor versión en vida en homenaje a la vida que se perdió y de las que ellas fueron testigos cercanos. Se sienten muy agradecidas por el tiempo compartido y las enseñanzas aprendidas a lo largo de la vida con sus familiares. También reconocen al duelo como un proceso no lineal, que incluso en las redes sociales se siente con un efecto *bumerang*, pero que volverían a transitar en un caso similar.

Finalmente, la ritualidad con sus matices *online* y *offline* que permitieron a las dolientes adaptarse a los escenarios, sin dejar de pensar en las oportunidades y limitaciones que ofrece cada una de ellas. Lo primero es el reconocimiento de un

solo duelo: antes la noticia de la muerte se comunicaba con una llamada, ahora es posible hacerlo, pero también está en un perfil de alguna red social como se ha visto en pandemia; antes se suspendían los festejos, se vestía de negro y se guardaba silencio por respeto a la memoria del fallecido; ahora también se puede hacer si es preferencia del deudo, pero además de estos ritos, se pueden expresar en redes y aplicativos específicos como los estudiados, depende de cada persona hacerlo de una u otra manera.

Las deudas al ser consultadas sobre alguna particularidad sobre el rito funerario físico vs el rito en línea estas mencionaron que no sintieron mucha diferencia, pero sí evidenciaron que nunca se les hubiera ocurrido compartir, como parte de sus contenidos habituales en redes sociales, misas de salud en WhatsApp y en Facebook, ingresar a una sala de zoom para un velorio, ver y compartir en vivo una transmisión de un entierro, publicar fotografías de las flores y el ataúd, etc. Mediatizar en las pantallas el rito físico fue el quiebre para ellas.

Un resultado atractivo fue el referido a cierta diferencia entre el pésame virtual vs el pésame físico, las deudas comentaron que no desestiman una modalidad de la otra, pero sí han detectado que el pésame virtual es más pensado, más sencillo y de un momento; en comparación con el pésame físico, donde la emoción puede durar más de lo necesario y llega al llanto sostenido. De ahí que a la pregunta si tuvieron una experiencia negativa en el tránsito de su duelo, todas respondieron que no, que fue todo lo contrario.

*“No sé si es seguridad, pero siento que en redes las personas piensan mejor lo que van a escribir, no tanto como en personal, que pueden decir cosas que no siempre quieren decir”. (Maryorie, 28 años, deuda, entrevista 16.09.2022)*

Otro escenario sobre el pésame virtual fue que este salía de la publicación e ingresaba al *inbox*, con preguntas más largas y frecuentes. Incluso pasó al plano físico: *“Una persona me había dado el pésame en calle, cuando ya me lo había*

*dado virtualmente, me sacó de mi día, me pareció loco. Ya lo virtual me pareció suficiente*". (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

#### **6.4. La fotografía como detonante y encuentro con la memoria**

Un punto importante en esta investigación fue la referida al uso de las fotografías para la construcción de memoria y el rol que sus representaciones cumplen en la sociedad. Las deudas han utilizado la fotografía familiar, especialmente de sus seres queridos (padres y hermanos) para lidiar con sus duelos tanto *offline* (mini altares en casa) y *online* (fotografías en redes sociales): el retrato en la vida y en el domicilio de las deudas.

Un hallazgo interesante al respecto es la evidente continuidad de la fotografía conmemorativa histórica y su uso para el recuerdo de las deudas. Los 'altares' domésticos (Hoppál; 1989) y fotografías de las personas fallecidas (padres y hermanos) han sido edificados por las deudas en espacios específicos de las paredes de las salas y en espacios más íntimos como las habitaciones, algunas han acompañado el altar con velas y objetos con biografía de ser querido. Su ubicación es muy visible, busca destacarse y han sido fotografiados y circulados en las redes sociales.

Por ejemplo, en la casa de Jhoselin existen dos tipos de 'altares': uno impreso y otro físico. El primero es el que ella elaboró tras la muerte de su padre José y es una gigantografía, con la fotografía de su padre en un cumpleaños, sonriendo y posando con su torta y alrededor más fotografías que simbolizan hitos específicos de la vida en familia. Algo que siempre ha hecho con este altar es tomarse la foto con el fondo de la cara de su papá y que su papá salga en la foto como un *selfie*. Ella trata de hacer que la foto de su papá siempre salga, inclusive edita la foto para este resultado. En el cementerio también se fotografía con la lápida, como una idea de su padre físicamente. En su habitación, ella tiene la fotografía de su hermano Alex, fallecido en pandemia, y la fotografía es acompañado con un reloj, esto fue parte del recuerdo de la misa del primer mes de fallecido.



Imagen 24:Fotografía de 'altar' en su habitación.



**jhoselin\_09**

**jhoselin\_09** RECUPERATE PRONTO MAMITA! tus hijos siempre estaremos ahí para ti. #TeAmamos #gorditos #Familia ❤️🥰👨👩👧👦

Editado · 231 sem

**\_mayrabecerra** ¡Así será, amiga! ❤️ Tu mami se recuperará prontito. 😊

231 sem 1 Me gusta Responder

Ocultar respuestas

**jhoselin\_09** @mayra.alvab muchas gracias amiga por tu apoyo! 🥰🥰

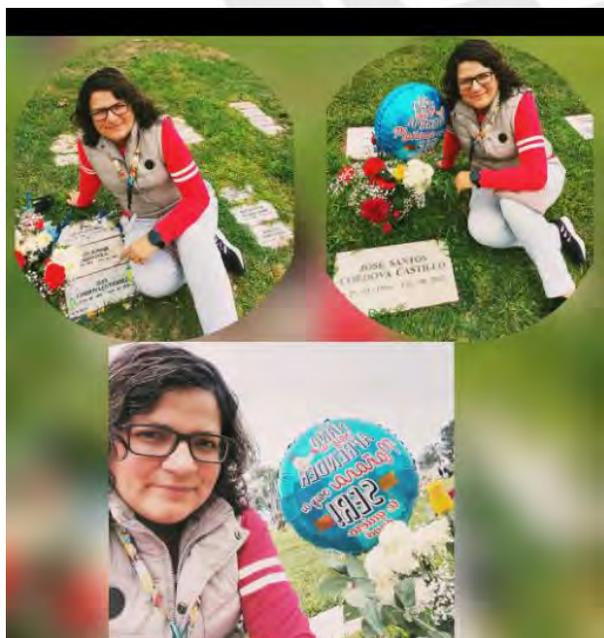
231 sem Responder

**\_mayrabecerra** @jhoselin\_09 ¡Para eso estamos las amigas! 🥰🥰🥰

Les gusta a **leonel.734037** y **personas más**

ABRIL 2, 2018

Imagen 25: Fotografía familiar con el ‘altar’ impreso de su padre como fondo. Foto en Instagram



**jhoselin\_09**  
Parque Del Recuerdo Lurin

**jhoselin\_09** Feliz del padre a mi papito y a mi hermano en el cielo. gracias por enseñarme a que la sonrisa debe ser más grande que las penas, siempre estaré agradecida por llevar esa "chispa" que tanto los caracterizaba. Aún es difícil, aún duele su ausencia, aún daría todo por volverlos a abrazar fuertemente...los ❤️🇵🇪

Editado · 11 sem

Les gusta a **melhel86** y **personas más**

JUNIO 19

Imagen 26: Fotografía selfie en la tumba de su hermano mayor y de su padre.  
Foto en Instagram.

En la casa de María Gracia, ella dispuso un espacio amplio en su sala, la mitad de ese ambiente para elaborar un 'altar' para su padre, casi como un ambiente de recordatorio de su memoria. En un mueble colocó objetos que le recordaban a papá: fotografías de ambos, su cajita de pinturas, su tacita de café, un cuadro que pintó para su hija, velas y flores. Lamentablemente este espacio se quemó, sin razón aparente, y poco a poco fue desinstalando el 'altar' amplio. Actualmente se ha quedado con una fotografía donde aparecen su papá y su mamá, la urna que tiene dentro las cenizas de su padre y un funko, muñeco que práctico muy conocido entre las personas denominadas *millennials*, que le hace acordar a su papá por el parecido. Estos objetos aparecen en un estante que tienen en casa, en su sala. Una práctica recurrente en cuanto a la fotografía que circula María Gracia es la fotografía *selfie* que se tomó con su papá, es la única fotografía en la su padre sonrío de una manera en la que ella le parece hermosa, y se le ve un rostro feliz y contento de posar con su hija. Esta fotografía aparece en más de cinco



Imagen 27: Publicación del altar físico. Fotografía en Facebook

oportunidades, tanto en Facebook como en Instagram, ella la llama la 'meta foto', en alusión al metaverso y la idea de estar en cualquier momento y lugar.



Imagen 28: Funko simbólico del ser querido ubicado en la sala de la casa

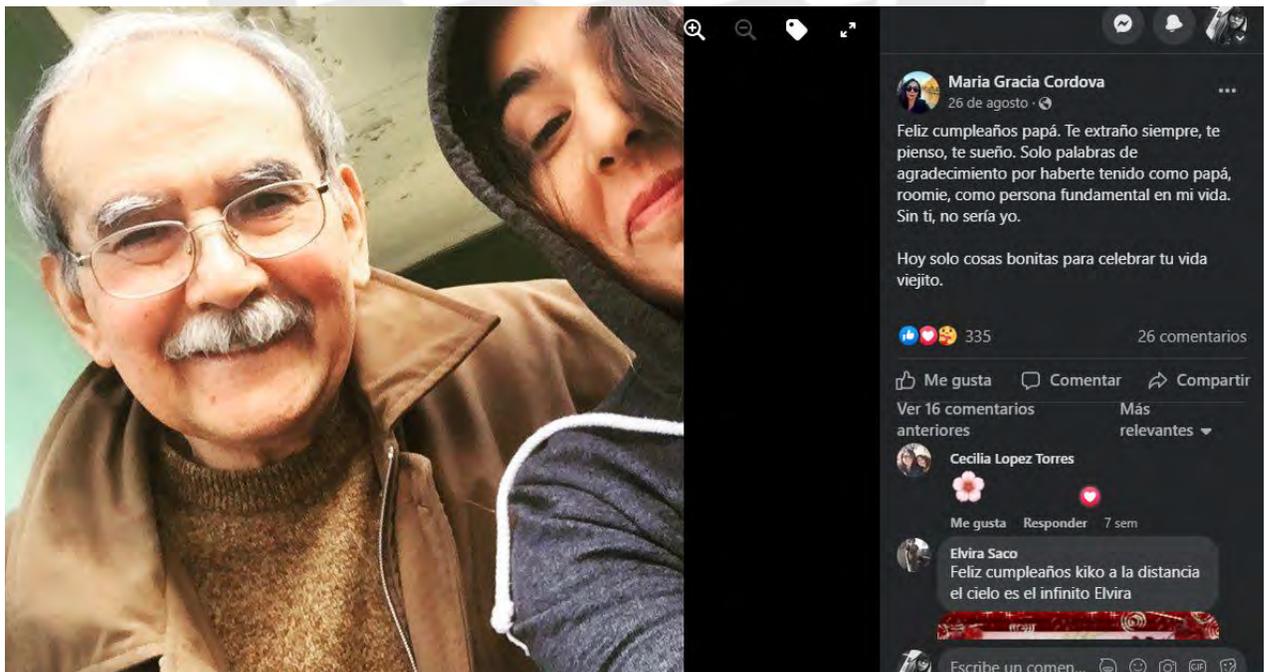


Imagen 29: Fotografía *selfie* con papá. Fotografía en Facebook

Estos espacios creados de conmemoración creado físicamente como una práctica habitual en muchas personas brindan una figura alegórica a la persona fallecida, concibiéndolo como parte de la casa, del hogar creado con él antes de su partida y de la familia desde las rutinas cotidianas que suceden en la casa como espacio habitado por los que aún siguen vivos.

Ahora bien, como detonante de memoria en redes sociales las deudas comentaron que publican sus fotografías para recordar a sus seres queridos, al tiempo que recuerdan el momento exacto de la fotografía y las hace sonreír, evocar lo positivo de su duelo y sentirse acompañadas. La memoria se concentra desde el contenido que difunde y el momento en que quiere y debe recordar para no olvidar. (Jelin; 2002)

*“Mira, aquí aparece mi hermano, mi hermana, yo estoy abrazando a mi mamá, mi hermano hizo una broma por eso todos reíamos, mi otro hermano fue quien tomó la fotografía, nosotros ni cuenta nos dimos, pero es una linda foto, es un lindo momento que pasamos cuando fuimos a visitar todos a mi padre al cementerio”. (Jhoselin, 33 años, deuda, entrevista 13.09.2022)*

La fotografía en redes sociales contiene características interactivas y de testimonio de lo que fue en vida la persona fallecida y hace posible las reflexiones y aprendizajes acerca de su partida del mundo de los vivos y la falta que este sujeto hace en él. Y en los espacios virtuales, con sus distintas funcionalidades, la vida *online* ofrece una zona concreta para esta memoria. (Triquell, 2011).



Imagen 30: Fotografía de conmemoración de cumpleaños con interacción.  
Fotografía en Facebook

Con referencia al consumo y a la evocación de la memoria colectiva, ya no solo individual es notable comprender que la imagen será percibida de manera distinta, independientemente del texto que pueda acompañarla. Cada sujeto, en la audiencia virtual, evocará de forma distinta, no solo con la fotografía en sí misma, sino con el recuerdo que esta le produce. Un ejemplo de lo que significa esto es cuando Maryorie publica la fotografía de su padre, por su cumpleaños, y comenta que si conociera a su hijo necesitaría un babero, un amigo comenta que su padre, el gran Lucio, usaba babero incluso antes que naciera su hijo, evocando a que Lucio babeaba por sus hijos, especialmente a Maryorie.

Queda claro así que cada persona resignifica de acuerdo al contexto, además que se rememora por los 'otros', por un pasado que ha sido construido no necesariamente por el protagonista del duelo, el recuerdo que se aprende como

un conocimiento en un nivel cultural, una dimensión nueva y subjetiva. (Jelin; 2002)



La fotografía nos ha acompañado desde toda la vida, ha sido parte de nuestras vidas, desde que nacemos, cuando nuestros padres nos toman las fotografías, y las circulan a familiares y amigos, hasta que morimos, incluso cuando morimos tenemos a alguien que sigue circulando nuestras imágenes. Sobre este punto es importante reconocer que no se retrata todo lo que nos sucede porque no es necesario o no interesa recordar todo, la instantánea se piensa entonces como un certificado de acontecimientos importantes, con recuerdos seleccionados.

Según Todorov (2000), uno selecciona sus recuerdos, decide qué recordar, qué no recordar y cómo quiere recordarlo, de ahí que se suele fotografiar, guardar, difundir y circular imágenes con énfasis en los mejores momentos, los más bonitos para la deuda, esto posibilita que el proceso de duelo pueda ser más adaptable, recordando lo positivo de la ausencia, entrando en la añoranza.

También es importante mencionar en este punto, que es posible lo querer recordar los momentos que representa esa publicación en la actualidad, tal y como sucedió con la web-elicitación de los contenidos de María Gracia quien lo retrata de esta forma:

*“Qué interesante la categoría que les has puesto porque claro yo, uno no es consciente, pues es cuando lo hace de manera instintiva, no me he dado cuenta que había estas categorías, que me han parecido chéveres, verlo así no ordenado y claro, pero no quiero recordar lo que sucedió al inicio, verlo me recuerda a lo que pasó, prefiero ahora recordar lo positivo desde las rutinas que comentas, desde mi duelo más habitual, con otro tipo de fotografías, más diarias”. (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)*

En todos los archivos que se han manejado durante esta investigación las imágenes presentan momentos felices, en las distintas etapas de las deudas, imágenes de su niñez y adultez, con sus seres queridos como protagonistas de la fotografía, incluso en muchas instantáneas solo aparecen las personas fallecidas en alguna situación feliz o al menos no triste.

Sobre la materialidad de las fotografías, las deudas imprimen algunas fotografías, las enmarcan y las ubican en un lugar privilegiado; sin embargo, tienen nuevos usos en virtualidad: circulan en redes sociales y en otros espacios cerrados virtualmente como los grupos de WhatsApp, incluso son utilizados en las portadas de Facebook, fotos de perfil en Facebook, Instagram y WhatsApp, también como fondo de pantalla en los dispositivos móviles y computadoras. Asimismo, tienen imágenes guardadas en el celular, imágenes propias e imágenes que han recuperado y guardado de grupos cerrados de WhatsApp o que otras personas les

han hecho entregado en las redes, aumentando así su catálogo virtual de su ser querido. Maryorie resumen su experiencia así:

*“Sobre el duelo en WhatsApp fue interesante porque yo tengo varios grupos, especialmente del trabajo, que conocían a mi papá, a veces yo no estaba en línea en ese momento, llegaba y veía toda esa información que se había armado. Dolía un poco, pero también pensaba qué bien, qué bonito que estén recordando a mi papá y que lo tengan en sus recuerdos, en su mente y que me pasen algunas fotografías que no yo tenía”.* (Maryorie, 28 años, deuda, entrevista 16.09.2022)

## **VII. DISCUSIONES SOBRE DUELO Y CONMEMORACIÓN ONLINE**

Como hemos podido observar a lo largo de la investigación existen miradas que provocan una reflexión más sostenida de acuerdo a los hallazgos y discursos revisados en cada punto de la tesis. Este último apartado analiza tres puntos a examinar: los actuales empleos de las redes sociales para el duelo, la virtualidad como escenario facilitador para los antiguos y los nuevos dolientes y el género y el grupo etario como factor determinante para las prácticas digitales de las deudas. Finalmente, se busca aportar en consensos y disensos al respecto.

### **7.1. La virtualidad como facilitadora del duelo en pandemia**

Hablar del impacto y efecto disruptivo que tuvo la Covid-19 es referirnos a un antes y a un después en la vida de las personas, ya no somos ni seremos los mismos. Actualmente, con el anuncio que brindó la Organización Mundial de la Salud sobre el fin de la pandemia, coexisten nuevas convenciones de mirar, pensar y hasta sentir las situaciones, se trastocaron lo ya aprendido y se buscaron diferentes formas de hacerle frente con lo que ya se tenía al alcance: el Internet, sus oportunidades y limitaciones.

El cambio más notable en el quehacer y la vida social de las personas fue la migración a lo virtual, el teletrabajo y la teleducación, la vida desde la casa y

mediada por pantallas y dispositivos móviles, con paquetes infinitos de Internet y planes de datos desde la telefonía móvil o con puntos fijos en el hogar; lamentablemente esto también trajo consigo dificultades en la salud mental de los sujetos como el estrés, la falta de sueño, la ansiedad, la depresión, el nerviosismo y el miedo. Todo ello, teniendo a la muerte como tema diario y habitual, conviviendo con ella.

Las permutaciones en las prácticas y la vida alteraron la manera de experimentar la muerte y la pérdida de los familiares, así como la convivencia en sus últimos momentos en vida, haciendo más complejo el desarrollo del duelo. El deceso de un ser querido se visibiliza mediante el duelo y el luto, duelo proceso emocional y luto parte manifiesta del proceso; y tiene acciones específicas consensuadas de ritualización, que se transmiten entre las personas. En ese sentido, los deudos utilizaron la virtualidad para elaborar su duelo, uno sin filtros, uno expuesto, brindándole a la muerte el reconocimiento que siempre necesitó.

Extrapolando el postulado de Thomas (1989), la virtualidad hizo posible que, según el objetivo del rito fúnebre, las deudas presenten a su familiar y su dolor ante la sociedad, en este caso, a su comunidad. Ellas elaboraron sus contenidos, comunicaron su dolor, compartieron emociones y experiencias tras la pérdida, recibieron acompañamiento por chat, por comentarios en las publicaciones y mensajes internos llamados *inbox*, de acuerdo a la red utilizada. Así, la virtualidad fue el bastón del duelo. En palabras de Tovilla, (2015), el Internet y la virtualización permitió que muchos sujetos, que han perdido a sus familiares más cercanos, puedan establecer nuevos patrones para afrontar su duelo en tiempo y espacio, ampliando así, de paso, los significados de duelo y luto.

Sobre las oportunidades y cara visible del duelo en contextos digitales se puede afirmar que el mundo virtual ofrece varias opciones para conmemorar la vida y se evidencian dos tendencias marcadas: la audiovisual (videos) y la gráfica (fotografías y perfiles conmemorativos). Un hallazgo interesante de esta investigación fue conocer que las personas ejecutaron ritos tradicionales *offline* para sí mismos como despedida de sus familiares fallecidos y publicaron estos

ritos en sus redes sociales, dando inicio a su proceso de duelo, uno anticipado. Una de las publicaciones más difundidas ha sido la fotografía del 'altar' en casa, un contenido importante también fue la difusión de los links de zoom de las misas de salud o la transmisión de Facebook live para las peticiones en salud y en acompañamiento emocional. No obstante, resulta crucial comentar que el duelo no solo fue mediante el reconocimiento del rito específico, sino que cada publicación fue una forma de expresión del duelo por sí sola.

De igual modo, virtualidad y las redes sociales son un espacio transitado por las personas, por los usuarios, que coexisten en el mundo digital y analógico, en el *offline* y *online* y que, por ello, pueden manifestar y transitar su dolor en ambos mundos, pero con distintas formas, usos y prácticas. Asimismo, las deudas, así como demás usuarios tienen rutinas en virtualidad mucho antes del inicio de la pandemia, de forma cotidiana, ingresando a las redes sociales para consumir información sobre ocio, pero también sobre temas que les interesa conocer y dependiendo de la carga laboral del día. Jhoselin lo resume de la siguiente manera:

*“El Facebook porque veo más cosas de familias y amigos, y el Instagram solo es ver tendencias, seguir famosos, etc. Suelo utilizarlo muy seguido, dependiendo mi carga del día”.* (Jhoselin, 33 años, deuda, entrevista 13.09.2022)

También existe una correspondencia entre el uso de la tecnología y los grupos etarios, pero esto depende mucho de las funcionalidad y usos finales que les otorgan los usuarios. Al respecto se puede notar que, en las interacciones entre las deudas con los usuarios y sus comunidades en redes sociales, las personas adultas, básicamente familiares cercanos de las deudas ingresaban e interactuaban más en el Facebook y sus mensajes contenían *stickers* de pésame, ánimo y textos de apoyo emocional. Si bien es cierto que existe una tendencia de segmentación de públicos en redes sociales, a la hora del tránsito de duelo en virtualidad la línea de delimitación fue muy delgada, ya que todos estaban en la red y hacían uso de ella.

En esa misma línea podemos referirnos al uso de la tecnología y la brecha digital, con énfasis en el uso de usuarios en Lima y en las demás regiones del país. La pandemia aceleró el proceso de virtualización y digitalización de todos los servicios y accesos, pero hizo notar las diversas carencias que se manejan en las regiones, se transformó el hogar, pero el hogar en zonas más urbanas. Esta exploración se concentra en dolientes de la región Lima, de espacios urbanas, pero invita al abordaje oportuno al respecto.

Sobre la cara no visible del duelo en virtualidad en vital mencionar que existe, que no se puede generalizar y decir que el tránsito del duelo en redes sociales ha sido de gran apoyo para todas las personas, puesto que, estas plataformas también afectan las experiencias del duelo en sí mismas: la exposición de los sentimientos y emociones de los deudos puede representar una regulación y quizá autocensura de sus propias emociones para no 'saturar' a sus amigos y entorno digital. Recordemos que las redes sociales brindan, así, un espacio vivo, dinámico y 24 por 7, para la memoria de los muertos.

El *feed* se ve lleno de publicaciones, de comentarios, de expresiones que las personas no siempre lo pueden tomar a bien, esto incluso puede llegar a incomodar (Goldschmidt, 2013; Maple, Edwards, Minichiello, & Plummer, 2013; Döveling, 2015); igualmente, que el deudo mantenga la relación estrecha con su fallecido, ya sea un familiar o amigo, podría implicar que éste aún no ha superado el dolor y puede resultar problemático para sus seguidores y entorno que no tengan cierta sensibilidad y empatía. La llamada saturación digital y sobre carga informativa del duelo en pandemia (Brubaker & Hayes, 2011; Klass, 2006). Esto ha sido corroborado por las deudas en dos sentidos importantes: a) cierta autocensura de elaborar contenidos con frecuencia para no tener la etiqueta de 'pobre chica' y provocar pena en su comunidad y b) saturación de información sobre la muerte, antes y después del hecho. Sentían pena por los decesos de sus conocidos, pero también ansiedad ante posibles contagios de ellas o de sus familiares.

Finalmente, existe un tema importante de abordar en cuanto a la virtualidad que facilitó el duelo en un contexto duro como la pandemia por la Covid-19 y es el referido a la construcción del *yo virtual* y la *herencia digital* que dejan los usuarios que fallece y los contenidos póstumos desde las funcionalidades que las mismas redes sociales brindan a través de las cuentas de legado o llamadas cuentas conmemorativas. Dos familiares fallecidos de las deudas han sido muy activos en redes sociales, especialmente en Facebook, esto ha sido muy doloroso para ellas al momento de verlo en otros momentos, incluso cuando no recordaban que estas cuentas permanecían activas.

Difundir fotografías y videos de un individuo ya fallecido puede generar una difícil situación de inquietud a sus conocidos y provocar un recuerdo e impactar en el bienestar de los sujetos que ven estas publicaciones. Esto fue lo que experimentó Jhoselin cuando un amigo de su hermano le comenta en el Facebook para verse y jugar fútbol un día de estos: *“no lo podría creer, que no supiera que Alex ya había fallecido, se sintió raro, me sentí mal”*. (Jhoselin, 33 años, deuda, entrevista 13.09.2022)

Facebook e Instagram, al ser parte de la misma empresa, ahora llamada Meta, tienen la posibilidad de cambiar las funciones de la cuenta activa del fallecido y convertirla en cuenta de legado, donde existe un usuario a cargo de la misma, estas cuentas tendrán la etiqueta ‘cuenta conmemorativa’, también existe la opción de eliminar la cuenta definitivamente. No obstante, para convertirlas en necesario utilizar la clave del usuario, esto puede resultar bastante problemático, es una de las razones por las cuales en el país no existe la tendencia a utilizar o solicitar cuentas conmemorativas.

De igual modo, los expertos en medios sociales ya avizoran que, a nivel mundial, en Facebook el número de personas fallecidas superarían el número de personas vivas, lo cual resultaría muy complejo y considerarse un cementerio digital. Otro tema interesante de indagar y tener en cuenta es lo que sucede con las cuentas de fallecidos que no son convertidas en conmemorativas y son dejadas de lado por los familiares: estas cuentas son utilizadas por hackers y crear publicidad de

sus servicios o para enviar spam masivo, denominado *spambot*. Tal y como corroboró Phillips (2011), el troleo RIP representa un uso abusivo de las redes sociales, que hace pasar un rato a los dolientes del familiar y que se convierte en un uso polémico propio de la sociedad mediatizada.

Cuenta la leyenda que hackearon la cuenta de Twitter de George Harrison, exBeatle, esta cuenta fue creada como cuenta homenaje; no obstante, fue hackeada y en ella, el hacker le ofrecía servicios de seguridad *online*. Los usuarios empezaron a denunciar y reportar la cuenta, finalmente el hacker pidió las disculpas del caso, ya que no sabía quién era George Harrison ni que había muerto. Otro ejemplo de cuentas de homenaje es la cuenta de Twitter de Michael Jackson creada por un fan, quien publica regularmente contenidos sobre el artista y tiene más de 2 millones de seguidores. Definitivamente mientras exista alguien que te recuerde, no mueres.

Expresar el duelo en las plataformas digitales fue la 'nueva normalidad' en el contexto de pandemia, páginas postmortem, video, fotografías, comentarios, misas, velorios y entierros transmitidos *live* y también servicios profesionales de acompañamiento como talleres y terapias fueron solo parte de la información difundida. En ese sentido, esta virtualidad y sus potencialidades, así como limitaciones requieren un estudio y profesionales preparados para investigar este mundo nuevo y original.

## **7.2. Nuevos usos para las redes sociales: bitácoras del dolor**

Vivimos en la sociedad con ciertos matices digitales, con cierta brecha, en el contexto de la pandemia se virtualizó todo lo que se pudo, en oferta a usuarios y dolientes y en demandas de estos en el consumo de redes sociales y otras plataformas virtuales. Las formas de reaccionar ante la muerte fueron variando en estos dos años de convivencia con el Coronavirus y las redes sociales ejercieron un papel fundamental para transitar las pérdidas y las emociones que trajo consigo la muerte de los seres queridos de miles de personas en el país y en el mundo.

Durante el 2020 y 2021 hemos sido testigos de cómo las personas, los usuarios, los dolientes han hablado de la muerte y continúan publicando sus sentimientos ante la pérdida de sus familiares, amigos y conocidos; demostrando muy abiertamente sus estados emocionales, con mayor o menor intensidad y frecuencia. De este modo, la muerte 'retomó' la vivencia social, su aspecto más característico, que perdió 'físicamente' ante la emergencia sanitaria.

La importancia del uso de la virtualidad en la muerte es directamente proporcional a la importancia que le brinda durante la vida. No están desasociadas estas rutinas. En ese sentido, las deudas entendieron que la despedida a sus familiares fallecidos era súper necesaria, que había que hacerla y utilizaron las nuevas tecnologías, el uso de internet y sus cuentas personales para transitar su duelo con recuerdos positivos de su ser querido, en la generalidad de los casos.

Para Pink (2015), la vida material y la digital que realizamos hoy en día no son cosas separadas, ya que es un mismo sujeto quien coexiste y emplea distintas herramientas para tener una mejor experiencia. La tecnología no separa, sino que une. Ante la necesidad de transitar el duelo, las deudas utilizaron las plataformas digitales a modo de bitácoras, necesitaban hablar acerca de su dolor ante la pérdida y buscar apoyo; así, mediante las publicaciones, no solo se apoyó en la contención, sino que también se brindó reconocimiento y homenaje al familiar fallecido.

Ahora bien, entiendo que la rutinas y prácticas dependen del sujeto, se pudo mirar 'nuevos' y 'otros' usos para las redes sociales, además del de divertimento y ofrecimiento de diversos servicios, el más importante que merece una discusión desde los hallazgos de esta tesis es la red de apoyo emocional que representaron antes las muestras de dolor diario: la bitácora del dolor. Las deudas y demás dolientes compartieron públicamente lo que pensaban, sentían y vivían, al tiempo que pudieron validar sus sentimientos ante la pérdida de sus familiares, y pudieron 'resituarse' desde la posición que tendrían antes los ojos de los demás: hijas y hermanas que perdieron a sus seres queridos, pero también huérfanas de padre.

Así, la muerte trae identidades que se validan desde la mirada del otro, desde el componente social.

Pero el uso para el duelo y el dolor visible, expuesto y acompañado tiene que ver con la toma de conciencia del proceso en sí mismo, se notó que las deudas fueron conscientes del uso que le estaban dando a las redes sociales, que publicaron sus fotografías, sus videos, sus textos súper sentidos y cargados de emoción, de añoranza, de tristeza, que sus recuerdos y anécdotas aportaban a sus bitácoras, que todo esto partió desde sus fines individuales, de sus preferencias personales; de esta manera, las redes sí les brindaron el apoyo para transitarlo, para acompañarlas. Este 'otro' uso tuvo la efectividad que buscaban.

Si el escenario hubiera sido que ellas publicaran por publicar, porque todos lo hacían o porque era lo que tocaba hacer, si no eran conscientes de su proceso y necesidad interna, individual, personal y única, quizá las redes sociales no hubieran tenido el impacto que sí tuvieron en sus vidas, hasta el día de hoy, a un año y dos años de la pérdida, en los diferentes casos. Tanto así que, ante otro escenario duro de afrontar, utilizaría nuevamente las redes sociales para estos 'otros' fines.

Otro punto interesante sobre el proceso de la conciencia en el uso de las redes sociales es el referido a que este proceso debe considerar que no se podría o debería obtener más apoyo del que se tiene o se tuvo en aquel momento. Las deudas han comentado sus experiencias positivas ante la exposición de sus duelos; no obstante, se percibe que algunas quisieron más acompañamiento del recibido, que existan otro facilitador para ello: llamadas o mensajes por otros canales, que el mensaje en redes sea el detonante de un acercamiento más cercano. Algunas sí los tuvieron y otras no de la forma en que lo esperaron.

Sobre el dolor como tema frecuentemente expresado en sus redes sociales, las deudas comentaron que en algún momento sintieron que su imagen personal, su 'yo virtual' estaba siendo expuesto y visto de forma negativa, que una forma no pensaba. Por ejemplo, una deuda comentó que ella considera que quizá con tanta exposición de su vida y de su dolor algunas personas hayan sentido pena o

demasiada solidaridad con ella. “En algún momento una persona hasta me envió un desayuno a mi casa, quizá le di pena, ¿no?, pero todo bien con él. Súper agradecida”. (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022). Las redes ofrecen oportunidades, beneficios, pero también ciertos inconvenientes.

Un hallazgo sobre el duelo en pandemia ha sido reconocer que el duelo es uno solo, tanto *offline* como *online*, pero con distintos ritos que sirven al deudo a asimilarlo. Antes la noticia de la muerte se hacía bajo una llamada, ahora es posible hacerlo, pero también está en un perfil de alguna red social; antes se suspendían los festejos, se vestía de negro y se guardaba silencio; ahora también se puede hacer si es preferencia del deudo, pero además de estos ritos se puede expresar en redes y aplicativos específicos sobre el sentir de ello. No se sustituye, se complementa y depende de cada persona hacerlo de una u otra manera. El paso del duelo privado al público es claramente una certeza y una necesidad del usuario.

Y justamente este inminente paso ha hecho posible la creación de una ‘comunidad de dolientes’, tanto en los perfiles personales de las deudas como en las páginas de las funerarias, esta ‘comunidad de soporte’ encontraron en el contexto de pandemia una unión interesante, y para algunos usuarios algo complicado de ver. Aquí es notable el postulado de Aries (2011), quien argumentaba que, debido a la muerte y su negación, al menos en sociedades modernas, hablar y ver el duelo resulta incómodo, debe ser algo individual y súper privado, que incluso puede generar ansiedad.

Precisamente, exponer el dolor ha contribuido a la generación de comunidades, virtuales y físicas, *online* y *offline*, para no solo lidiar con el duelo, sino también canalizar la ansiedad, el miedo y la tristeza tras la pérdida de un ser querido. Se trató, entonces, de un uso que permitió afrontar la muerte, de una forma más abierta y dialogada, donde el deudo habla, publica, pero también conversa, se habla de la muerte propia y de la ajena, donde todos se ayudan entre sí. Una deuda grafica así su experiencia:

*“(…) Entonces eso también como que ayuda, también cuando uno habla con otro que también está en la misma situación de darle un poco de esperanza de cómo pueden ser las cosas. Quizás en otras circunstancias, no, no tendría yo tantas cosas positivas que hablar con respecto a esto, al duelo, a la muerte y al lazo con las personas, pero ahora ya lo tengo”.* (María Gracia, 36 años, deuda, entrevista 30.09.2022)

Finalmente, un tema que merece una reflexión - y que parte de la exploración a las cuentas oficiales de las funerarias y de la observación de las funcionalidades que brindan las redes sociales para evidenciar los otros usos comentados en este apartado- es el referido a la idea de que, en Internet, el morir no parece ser un problema, distintas aplicaciones, redes sociales y servicios digitales apuntan a perpetuar la vida de los usuarios haciendo su fecha de muerte una atemporal y esta perpetuidad depende de los familiares del fallecido y también del mismo sujeto antes de morir. Por ejemplo, las cuentas de legado o conmemorativas las puede definir el familiar, mediante el uso de la clave del ex usuario o mediante la comunicación formal a la red con las pruebas de la defunción respectiva.

La alternativa más interesante, quizá la más *creepy*, es la que permite al usuario, aún en vida, elegir o delegar su cuenta a un amigo o familiar, quién sería el ‘contacto’ de legado. Durante el campo de esta investigación pude navegar por cada red para corroborar estas funcionalidades. Es más, he elegido ya a mi contacto de legado, quien recibirá una ‘notificación’ de su rol ante mi posible deceso. Queda claro que en la eternidad digital la buena muerte es también la muerte elegida.

### **7.3. Género y edad en las prácticas digitales de las dolientes**

Como ya se ha mencionado en esta investigación, el duelo que han elaborado las deudas y usuarios en general en las redes sociales ha dependido de varios factores: a) la causa de la muerte, b) la relación que la deuda ha tenido con el

difunto, c) el vínculo y el significado, d) la edad del fallecido, e) la conciencia y ganas de elaborarlo. Adicionalmente, como expresiones de sus ritualidades tanto *online* como *offline* se han evidenciado objetos para recordarlo, publicación de fotografías en las redes y narraciones de historias de vida y anecdotarios sobre el ser querido, estos últimos partían de las deudas y se ampliaba en comunidad.

Ahora bien, esta investigación tuvo finalidad rastrear el duelo de tres mujeres, jóvenes, de Lima Metropolitana para conocer sus distintas prácticas y rutinas en redes sociales. En ese sentido, ha sido interesante reconocer dos conceptos que, no han sido determinantes, pero sí dan luces de una práctica única, personal y visible, me refiero al género y la edad. Esto teniendo en cuenta algunos estudios sobre el panorama del escenario digital en el país, 2021 y 2022, las observaciones en la web-elicitación y el análisis de contenidos de las cuentas de la iglesia, las funerarias y las aseguradoras.

Las redes sociales suponen la eliminación de divisiones de género a nivel de usos y prácticas; no obstante, desde el análisis y las conversaciones con expertos digitales se ha considerado que cada red social sí tiene un público diferenciado que, en pandemia, al estar todos en casa, la línea delimitada ha sido muy delgada: Instagram y Facebook se perfilan como las cuentas orientadas más a las mujeres, al igual que Pinterest; Twitter y YouTube para los varones.

Como tendencia en el consumo de las redes, se tiene como hallazgo que las mujeres son muy activas en las plataformas virtuales, y se expresan con naturalidad, comparten fotografías y videos, incluso han participado mucho en los comentarios. Se hace notable cierta sensibilidad y facilidad ante la comunicación y elaboración de su duelo. En los varones se ha visto que suelen ser más selectivos con relación al duelo, respecto a las conversaciones en las que estos quieren participan, y básicamente sus prácticas tienen que ver con solo con la redacción de textos, no tanto acompañado con fotografías. Se hace evidente cierta practicidad virtual. En cuanto al WhatsApp, las mujeres evidencian conformar grupos laborales, amicales, familiares en mayor cantidad que los varones.

En cuanto a la edad de los sujetos en las plataformas virtuales esta se enfocará en la brecha digital generacional en uso. Durante el campo, tanto en deudas como en interacciones en cuentas de empresas, se evidencia que no existe una dificultad en el acceso a las redes sociales como valor diferencia de edad, pero sí en ciertos usos específicos propios de las plataformas virtuales. Las personas más jóvenes acompañaban sus publicaciones con fotos, textos, videos y *stickers*, con un acompañamiento más audiovisual y con cierto manejo de las funcionalidades de las redes sociales; mientras que, las personas más adultas, se expresaban más con textos y en algunos casos con alguna fotografía.

Ahora bien, la cuestión de la brecha digital de género y generacional fue abordada en la web-elicitación con las deudas como parte de las posibles limitaciones encontradas en sus prácticas de duelo diario y habitual. Al respecto, en cuanto a las plataformas virtuales en sí mismas, consideran que estas son intuitivas, sencillas y manejables; es decir, a nivel de acceso, cualquier persona con una cuenta y datos, puede utilizarlas y darles otros usos adicionales al de divertimento como el tránsito del duelo.

Con referencia a la usabilidad y la elaboración de contenidos sí se reconoce cierta facilidad con las herramientas digitales, pero no de forma definitiva, no quiere decir que cualquier persona no podría hacerlo, las cuestiones básicas de publicación y circulación de información y recursos audiovisuales si es apto para todos, ahí radica lo intuitivo de las redes sociales.

De otro lado, las deudas que son mujeres jóvenes muestran como usos principales a las redes sociales como uso comunicativo, búsqueda información y acompañar su duelo con sus familiares y amigos. Se evidencia que crear contenidos no es fácil, tampoco lo es opinar sobre sus propios duelos, cuesta porque parte de las emociones, de las posibles censuras personales y la imagen proyectada que no buscan alterar del todo; pero esto no se ha observado solo en mujeres jóvenes, sino en la mayoría de las personas que publicaban, en la mayoría de la población.

Un tema interesante que merece una reflexión es la identificación de dos tendencias en materia de redes y género: la primera, la masculinización de la tecnología, que resalta al varón como el protagonista del desarrollo tecnológico. Judy Wajcman (2006) refiere que el tecnofeminismo busca desmitificar la arena tecnológica negada para las mujeres desde tiempos histórico, que niega la agencia de las mujeres. Esto resulta importante ya que abordaría dos mitos detectados y analizados con los expertos en redes durante el campo de esta investigación: a) la poca relación que tienen las mujeres con la tecnología y b) el miedo que sienten las mujeres a la tecnología. Las deudas han encontrado en Internet, mediada por las redes sociales, el acceso a redes de apoyo creados entre usuarios y usuarias, cercanos y lejanos a ellas, y se gestó un sentimiento de pertenencia e identificación a una comunidad homogénea, lo cual resultó integrador.

La segunda, la adolescentización de la tecnología, la cual propone que la tecnología es más de uso para los adolescentes y también jóvenes, el prejuicio de que está bien que el joven utilice a las plataformas virtuales como bitácoras, pero los adultos y adultos mayores no, que estos últimos se encuentran perdidos y no presentan interés. Facebook está vista como la red trasngeneracional y confiable por antonomasia; todos, desde abuelos hasta nietos se encuentran en aquella red; sin embargo, es cierto que no todos la utilizan de la misma manera.

De ahí que se puede colegir una potencial tendencia, al menos en el caso de las informantes, y que puede ser generalizada al colectivo de mujeres jóvenes que se asemejen a este perfil. Este trabajo representa una muestra aproximada al problema, que sería interesante se continúe profundizando desde la perspectiva de género en las redes sociales.

## **REFLEXIONES FINALES**

Esta investigación buscó conocer las historias de tres mujeres, jóvenes, que perdieron a sus parientes en el escenario de la pandemia inducida por el Coronavirus y que transitaron sus duelos en las redes sociales de su preferencia, ante las restricciones por la emergencia sanitaria. Todo ello, sin dejar de lado el reconocimiento de la oferta digital que ellas y otros dolientes pudieron encontrar en Internet para hacerlo posible. Desde este enfoque de trabajo, se presentan algunas reflexiones de las preguntas de investigación y del campo desarrollado.

### **1. Sobre la pregunta de investigación**

Las redes sociales se convirtieron en un espacio de conmemoración para el duelo de Maryorie, María Gracia y Jhoselin, protagonistas de este trabajo de investigación, en seis formas específicas: a) como medios de comunicación para anunciar noticias e hitos sobre su proceso, desde la noticia de fallecimiento de su familiar; b) como fuente de información para la exploración de su bienestar, especialmente reflexiones y búsqueda profesional de acompañamiento psicológico; c) como un canal de expresión a modo de bitácoras personales de sus rutinas diarias y tránsito del duelo, con días buenos y días no tan buenos; d) como espacio de ritualización y remembranzas hacia su ser querido donde, teniendo a la fotografía, video y texto, detonaban la memoria e interacción con su

comunidad; e) como herramienta de soporte emocional y respuesta a alguna publicación y/o solicitud de ayuda y f) como escenario visible para la resignificación de su relación con la muerte a través de nuevas rutinas, performatividad y pensamientos con interacción en comunidad.

La web-elicitación y el análisis del contenido digital fueron elementos metodológicos importantes para la profundización de lo mencionado, puesto que permitió conocer las historias, rutinas, discursos y prácticas de tres mujeres con escenarios de vida distintos, pero que coexistían en el espacio virtual, construyendo formas de vivir y sentir el duelo de una determinada manera.

Ahora bien, la experiencia virtual ante la comunicación y el tránsito de su duelo trajo aspectos positivos en la medida de lo posible, donde las publicaciones en redes sociales fueron una oportunidad para que el duelo sea acompañado en otros canales de mensajería más privada como el WhatsApp, el *inbox* del Facebook e incluso llegar a las llamadas al dispositivo móvil. Además, consideran que volverían a transitar su duelo virtualmente, tal y como lo han efectuado ahora, en algunos casos con mayor intensidad. Sobre los aspectos negativos de su duelo virtual estos se expresan en la idea de no saturar a las personas con sus contenidos, de no dar una imagen que pudiera apenar demasiado a su entorno tras la exposición recurrente, no tanto apelando a la autocensura, pero sí de alguna manera regulando en la frecuencia de los mismos.

Por otro lado, para situar los hallazgos de la investigación estos fueron abordados en tres hitos centrales: discursos y prácticas de las deudas en duelo multiplataforma, resignificación del duelo y de la muerte y oferta y mecanismos digitales en Internet para dar sentido al duelo en las pantallas. A continuación, se mencionan las principales reflexiones desde el marco teórico.

### **1.1. Discursos y prácticas de las deudas en duelo multiplataforma**

La investigación ha brindado suma importancia a la exploración de las prácticas y discursos cotidianos de las deudas en las redes sociales y esto permitió corroborar el 'nuevo' uso de estas plataformas para transitar el duelo ante la pérdida de sus

parientes en el escenario de la pandemia. Las entrevistas y las técnicas empleadas en ellas demostraron que han sido capaces de sustituir el contacto físico por el contacto emocional de calidad, reinventándose, relacionándose con su entorno y buscando soporte; también bordeando cierto aislamiento físico, social y emocional propio del duelo.

Desde estas reflexiones y volviendo a la propuesta de Walter (et al. 2011), se puede confirmar el aspecto social de la muerte y es de esperar el uso de las plataformas virtuales para marcar este evento y buscar la compañía requerida. Parte de las rutinas más usadas fue la publicación de fotografías, gráficas y videos para comunicación la noticia, que las personas se enteren, compartan su dolor y las apoyen. Las tres deudas tuvieron el velorio físico con restricciones, casi silente y vacío. En las redes sociales buscaron dejar que sus emociones sean acompañadas, aceptar lo ocurrido y viajar por el túnel del duelo. Asimismo, se evidencia también la construcción social y colectiva de la memoria del muerto, que requiere cierta curación del contenido, la deuda como *prosumer* joven (Marwick & Ellison, 2012; Carrol, 2010). La edad de la deuda, el género y el lazo que se tiene con el difunto ha sido determinante para generar nuevos lugares de exploración de la memoria en las redes sociales, se ha notado cierta familiaridad y facilidad en el uso de herramientas digitales (elaboración de contenidos e interacción), pero esto no quiere decir que la utilización de las plataformas digitales necesariamente sea complicada para los sujetos.

Así, conocer y reconocer la complejidad de la vida cotidiana, la rutinas y discursos ha hecho posible entender un poco más el proceso diario de duelo, multifacético y multiplataforma a partir de las experiencias particulares en redes sociales, especialmente en Facebook, Instagram y WhatsApp. Cada red con su distintas oportunidades y limitaciones, cada red con un uso específico y establecido en pandemia, pero que realmente ha sido intervenido y utilizada con nuevas miradas de uso por los usuarios. Las denominadas 'redes de la felicidad' también narraron la tristeza y el dolor de las personas en esta situación dura de afrontar.

## **1.2. Resignificación del duelo y de la muerte**

A las deudas asumir la muerte de sus familiares fue muy complicado, porque no vieron, no la tocaron, no la acompañaron. En ese sentido, Van Genep (1986), señalaba que los actos rituales y la simbología funeraria son muy significativos para los sujetos, pues se precisa atender a los familiares y personas queridas que ya se fueron, además de la vida, hasta su muerte. Homenajear a un ataúd y notar dentro a la persona fallecida admite procesar deliberaciones, reflexiones, emociones y también reconciliaciones como dispositivo de aceptación. Nadie se acostumbra a la muerte, pero la sociedad a través de los ritos ya nos viene preparándonos para ello.

Por lo tanto, abordar la manera en que las redes sociales han aportado a los usuarios a resignificar el duelo y la muerte permitió la comprensión de la manera en la que las deudas, y usuarios en redes, construyeron nuevos modos de repensar la fragilidad, la necesidad de recibir y brindar ayuda, de lidiar con la soledad y el aislamiento, de humanizar la salud, de combatir las malas noticias y de enfrentar la muerte. Especialmente, tener a la muerte presente, hablar de ella, naturalizarla. Apelando al postulado de Goody (1962), si se habla más de la muerte, se lidia mejor con el duelo colectivo y en lo individual. La muerte del ser querido no solo transforma al que se va, sino también al que se queda.

Explorar en estas nuevas formas de mirar y entender la muerte y el duelo ha sido importante para no 'patologizarlo'. Las deudas socializaron el duelo como un relato cotidiano, su duelo, desde la palabra, escrita y hablada en sus redes sociales, la palabra como detonante para unir emociones, la fotografía como detonante para recordar al fallecido. Hablar de la muerte y el duelo es lo mismo que hablar de la vida, no es ajeno a lo cotidiano. Finalmente, las deudas buscan vivir ahora con una mejor versión de ellas, agradecidas por sus padres y hermanos por todos los momentos que vivieron con ellos y viviendo el día a día desde un enfoque mucho más empático y contemplativo.

### **1.3.Oferta y mecanismos digitales en Internet para dar sentido al duelo en las pantallas**

Dentro de los procesos que hicieron posible comprender la forma en que las deudas, usuarias, transitaron su duelo con significación en las redes sociales ha sido considerar la materialidad y oferta que existían en la virtualidad con el acceso a Internet. Los espacios de conmemoración *online* existían desde la web 1.0. como cementerios digitales, (espacios rígidos, sin interacción) donde los usuarios ya utilizaban las plataformas sociales para comunicar sus pensamientos alrededor del duelo; no obstante, en el 2015 se han evidenciado estudios sobre redes sociales para dicha conmemoración. Martin Gibss y Tony Walter son dos expertos en la investigación de los ‘nuevos dolientes en redes sociales’ con sus trabajos sobre Instagram y Facebook, alternativas actuales para el duelo y la conmemoración.

De este modo, este trabajo exploró la ‘oferta digital’ que ofrecían los actores sociales que trabajan la temática de la muerte: funerarias, aseguradoras y templos para acompañar a los deudos en todo el país, además de trabajar la empatía en un tema tan complicado como fue la muerte en pandemia. Para tal efecto, se entrevistó a expertos, a párrocos y se analizó el contenido de las páginas en redes sociales: Facebook, Instagram, Whatsapp y los canales asociados como el YouTube.

Un hallazgo interesante fue poder observar una ‘oferta’ importante de acompañamiento: espacios de conversación y diálogo sobre lo que estaba sucediendo y cómo se sentían las personas ante las pérdidas diarias (eventos en Zoom, talleres de duelo, programas de ayuda); contenidos informativos sobre el cuidado y vida saludable (rutinas de ejercicios, dietas saludables y actividades de relajación y control de emociones), el bienestar en cuerpo y alma, entendiendo al bienestar, como algo más allá de la propia enfermedad y su desaparición; contenidos informativos y eventos según la fe y creencia religiosa o cultural (misas virtuales, activaciones presenciales, despedidas virtuales, remembranzas y memoriales) y acompañamiento especializado como el psicológico: terapias. Sobre las funerarias y el manejo de contenido digital ha sido relevante notar que encontraron una oportunidad muy singular para abordar la muerte, *core business*

de estas organizaciones. Los *community managers* aprovecharon muy bien el escenario para generar comunidad que ante otras situaciones hubiera sido adverso.

Pero el descubrimiento más notable en cuanto a la oferta ha sido el conocer y reconocer el esfuerzo y ruta detrás del trabajo virtual que desempeñó la Iglesia. Los templos se renovaron: creación de página de Facebook, donde se transmitían las misas, se compartían reflexiones y temas, y lo que la parroquia iba celebrando de acuerdo con el calendario litúrgico. Luego, la creación de Instagram para poder compartir, en fotos, videos, historias, algunas actividades de reapertura de las parroquias, en la cual se centraban más en los más jóvenes. Los párrocos y equipo de trabajo se “volvieron comunicadores”, también tienen su *community manager*. Actualmente se apunta a la hibridez de los servicios, se mantiene una misa virtual al menos una vez por semana, el día domingo.

En cuanto a la ritualidad funeraria que las personas y las deudas utilizaron para afrontar su duelo destacan la participación en ritos de duelo habitual: asistencia a velorio, entierro y despedida en el cementerio, con restricciones; asistencia a misas virtuales y presenciales; participación en espacios de interacción con familiares de manera virtual o presencial y conmemoración del recuerdo del ser querido en redes sociales. Se destaca el papel de la virtualidad para afrontar estos procesos ante las restricciones sanitarias.

## **2. Reflexiones finales**

Este trabajo de investigación ha hecho posible conocer nuevas dimensiones de la ritualidad y conmemoración virtual, con deudas jóvenes en la ciudad de Lima. La intención de este análisis fue la referida a indagar, conocer y reconocer el uso de las redes sociales para el tránsito de procesos emocionales complejos de afrontar como es el duelo, en un escenario de pandemia. Todo ello, desde la inmersión con deudas y expertos y la interrelación con tres elementos que componen este tránsito: oferta y mecanismos digitales, discursos y prácticas y finalmente, la resignificación del duelo y la muerte. (Walter, 2015; Brubaker & Hayes, 2011; Klass, 2006). Los hallazgos presentados en esta tesis demostraron la riqueza de

la oferta y demanda en virtualidad para procesos personales, considerados 'duros' como el proceso de duelo ante la partida de un pariente amado, al tiempo que corroboró la utilización de las plataformas virtuales para la elaboración de publicaciones consideradas no 'felices', desmitificando y reasignando una nueva performatividad a las redes.

Las vivencias registradas tuvieron relación y abordaje con seis ejes importantes de trabajo: a) la historia de la enfermedad, b) las reacciones afectivas y conductuales, c) la pérdida, d) la noticia del fallecimiento, e) la despedida, f) las redes sociales y comunidad de apoyo, g) la memoria y conmemoración no lineal; los cuales fueron mapeados y organizados para el análisis, entre otras cuestiones. No obstante, más allá de estos aspectos concretos, la tesis buscó investigar sobre las experiencias de las deudas con la virtualidad, conocer parte de su proceso de adaptación al contexto y reconocer ciertos matices de su coexistencia *online* y *offline*. Todo esto, teniendo en cuenta que en pandemia todos los vínculos se empezaron a mover de una manera distinta, había que construir nuevas rutinas, nuevas formas de hacer las cosas, nuevas formas de comprender las relaciones, lo mismo ocurrió con el duelo, se tenía un ritual establecido y se recurrió a las redes sociales para transitarlo, la única manera que quedaba para conectarnos socialmente ante el confinamiento.

Así, el empleo de la tecnología y la virtualidad (redes sociales) no anulan ni sustituyen el duelo y sus formas de hacerlo, más bien las enriquecen, permite la interacción con las personas y sus distintos procesos emocionales que pueda tener y necesitar contener. El duelo es uno solo, es individual y las personas deciden dónde transitarlo, las redes sociales serán una buena alternativa para ello, al menos a nivel de 'demanda' y usos en cuentas personales y habituales.

Una reflexión sobre el trabajo de campo y la netnografía (Kozinets, 2002) es la referida a la virtualización y cierto prejuicio ante ella. El 80% del campo de esta investigación ha sido desarrollada en modalidad virtual, vía la plataforma Zoom, y plataformas como Padlet y Miró, las cuales considero que ha sido provechosas metodológicamente, así como también ha permitido respetar los horarios de las

informantes y expertos. La técnica de la web-elicitación hizo posible conectar con las emociones y sentimientos de las deudas ante la exposición y análisis de su duelo a través de las pantallas. Considero que la netnografía aplicada desde no solo el análisis de contenidos virtuales y observación, sino también desde las técnicas de entrevistas con públicos es sumamente rica y cálida. La virtualidad y su oferta en plataformas no debería considerarse 'fría' porque detrás de las máquinas y los dispositivos tecnológicos, se encuentran las personas, las que bridan el uso. Lo único que no pude hacer fue abrazar a Maryorie, Jhoselin y María Gracia como me hubiera gustado hacerlo en el momento preciso.

Asimismo, la comunicación en formato virtual o mediada por la tecnología puede crear cierta incomodidad al momento de establecer una conexión con personas que no conoces, también puede generar cierta distancia con personas que no se sientan familiarizada con la tecnología. Sin embargo, este no fue el caso con las informantes. Al convocarlas y conversar sobre el tema de investigación aceptaron ser parte y contar sus historias, con empatía y reconociendo la importancia de esta investigación para futuros estudios posteriores sobre muerte, duelo y conmemoración en el país. He tenido algo de suerte y estoy agradecida por ello. Se reconoce el privilegio obtenido durante el desarrollo del campo de esta investigación.

Un hallazgo interesante que provoca una reflexión es el uso de los bancos audiovisuales, especialmente, de las fotografías para el duelo virtual en dos sentidos. El primero, tiene que ver con la fotografía como valor social y detonante de la memoria del fallecido, desde las transformaciones digitales que todos conocemos, reconocemos y manejamos se han creado nuevas formas de documentar, de difundir, de circulación, nuevos espacios de recopilación y usos, que parten desde la foto guardada en el dispositivo móvil que todos podemos tener al alcance. Además, se evidencia ciertas situaciones homogéneas: escenarios y composición que se repiten o son muy similares. En segundo lugar, es el referido a la fotografía familiar (Bourdieu; 2003), que permite conocer un aspecto selectivo de la realidad del deudo, muchas veces instantes de ritualidad

necesarios para la vida en familia. Esta fotografía indica el vínculo con la persona e integra al grupo, estar en la fotografía con el padre, la madre, con la familia es el reconocimiento al lazo familiar, en distintos momentos, tiempos y espacios.

Como resumen de todo lo expuesto se puede comentar que las redes sociales ofrecen beneficios a los usuarios en duelo y también presenta algunos inconvenientes, propios del escenario virtual. Por un lado, se perfilan como un medio práctico y cercano para la divulgación, conexión y apoyo emocional, como un lugar de visitas donde usuarios puede procesar y resignificar sus pérdidas. Por otro lado, pueden considerarse algunas situaciones inusuales e incómodas como saturación de información, sentimientos negativos para los deudos, trolleo y *hackeo* a cuentas e interacción desbordada.

Finalmente, para futuros estudios al respecto sería interesante explorar otros campos de la vida cotidiana de los dolientes como su ámbito familiar y entorno cercano, especialmente el adulto mayor, que suelen ser los padres, tíos y cuidadores y cómo estos transitan sus duelos en compañía con la mediación tecnológica. Esta investigación lo abordó, pero ligeramente desde el testimonio del deudo, para no generar doble dolor.

Asimismo, sería interesante promover investigaciones que afronten metodologías virtuales y audiovisuales en materia de conmemoración, duelo y muerte, en contextos distintos y complejos como el actual. Esta tesis ha propuesto como producto final un memorial virtual colaborativo con las deudas, pero existen otras plataformas incluso sonoras que podrían contribuir a un mejor reconocimiento de la persona querida que se busca recordar por siempre.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, Nancy

2014 La muerte en el contexto del rito funerario: un sí, pero no. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, Nro. 6, pp. 43-56

ARIES, Philippe

2000 Morir en Occidente. Buenos Aires: Adriana Hidalgo Editora

BALDI, Alberto

1996 Foto familiare e ricerca anthropologica: un tentativo d'analyse, en S. Lusini (ed.), Fototeche e Archivi fotografici. Prospettive di sviluppo e indagine delle raccolte. Prato: Archivi o Fotografico Toscano, pp. 14 - 166

BARTHES, Roland

1989 La cámara lúcida. Notas sobre la fotografía. Barcelona: Paidós

BOLLMER, Grant

2013 Millions now living will never die: cultural anxieties about the afterlife of information. The Information Society, 29, 142-151

BOURDIEU, Pierre

2003 Un Arte Medio: ensayo sobre los usos sociales de la fotografía. Barcelona: Editorial Gustavo

Gili.BRUBAKER, Jed & HAYES, Gillian

2011 We will never forget you online: An empirical investigation of post-mortem MySpace comments. In: Hinds, P. J., Tang, J. C., Wang, J., Bardram, J. E., Ducheneaut, N. (Eds.), Proceedings of the ACM 2011

conference on Computer supported cooperative work (pp. 123–132).  
New York, NY: ACM Press

CASTRO, Antonia

2015 El culto a la muerte en Internet: Nuevos horizontes espacio-temporales. *Clivatge*, 3, 113-133

CARROLL, Brian & LANDRY, Katie

2010 Logging On and Letting Out: Using Online Social Networks to Grieve and to Mourn. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30, 341-349

CARROLL, Evan & JOHN Romano

2011 Your Digital Afterlife: When Facebook, Flickr and Twitter Are Your Estate, What's Your Legacy? Berkeley, CA: New Riders

DEL CASTILLO, Lucero

2021 No se nace violento, se llega a serlo: historias de vida masculinas en Lima. Tesis que para optar el grado de Magíster en Antropología Visual. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.  
Consulta: 15 de junio de 2022

DE GROOT, Jocelyn

2013 For whom the bell tolls: Emotional rubbernecking in facebook memorial groups. *Death Studies*, 38, 79–84

DOKA, Kenneth

1998 Disenfranchised grief: Recognizing hidden sorrow. Lexington, Estados Unidos: Lexington Books

DÖVELING, Katrin

2015 Emotion regulation in bereavement: Searching for and finding emotional support in social network sites. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 21, 106–122

DUCHE, Aleixandre

2012 La antropología de la muerte: Autores, enfoques y períodos. *Sociedad y Religión: Sociología, Antropología e Historia de la Religión en el Cono Sur*, vol. XXII, núm. 37, pp. 206-215. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales, Buenos Aires

ELIAS, Norbert

2009 La soledad de los moribundos. Mexico: Fondo de Cultura Económica

FIGUEROA, Mercedes

2012 “Fue así como se fue”. Álbum fotográfico familiar como espacio para representar y reconocer a las víctimas de la violencia en el Perú. Tesis que para optar el grado de Magíster en Antropología Visual. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.  
Consulta: 28 de octubre de 2022

FORDYCE, Robbie & LUKE, Van Ryn

2014 Ethical Commodities as Exodus and Refusal. *Ephemera* 14(1): 35–55

GARDE-HANSEN, Joanne

2011 Medios y Memoria. Edimburgo: Prensa de la Universidad de Edimburgo

GIBBS, Martin, Joji Mori, Michael Arnold, and Tamara Kohn

2012 Tombstones, Uncanny Monuments and Epic Quests: Memorials in World of Warcraft. *Game Studies* 12(1).

- GIBBS, Martin, Craig Bellamy, Michael Arnold, Bjorn Nansen, and Tamara Kohn  
2013 Digital Registers and Estate Planning. Retirement and Estate Planning Bulletin 16(3): 63–69
- GIBBS, Martin, James Meese, Michael Arnold, Bjorn Nansen y Marcus Carter  
2015 #Funerales y Instagram: muerte, redes sociales y plataforma vernácula. Información, Comunicación y Sociedad 18(3): 255–68
- GIBSON, Margaret  
2015 YouTube and bereavement vlogging: Emotional exchange between strangers. Journal of Sociology, 52, 631–645
- GOLDSCHMIDT, Karen  
2013 Thanatechnology: Eternal digital life after death. Journal of Pediatric Nursing, 28, 302–304
- GOODY, Jack  
1962 Death, property and the ancestors. A study of the mortuary customs of the Lodagaa of west Africa, Londres, Tavistock publications
- HALLAM, Elizabeth & HOCKEY, Jenny  
2001 Death, memory, and material culture. New York, NY: Berg
- HARJU, A. Huovinen  
2014 Socially shared mourning: Construction and consumption of collective memory. New Review of Hypermedia and Multimedia, 21, 123–145
- HERTZ, Robert  
1990 La muerte. La mano derecha. México: Alianza Editorial Mexicana

HOPPÁL, Mihály

1989 Famil y Photograph y of the American-Hungarians. Bild-Kunde-Volks-Kunde. Miskolc: Hermán Otto Múzeum: 89-97

HUTCHINGS, Tim

2012 Cableando la muerte: morir, sufrir y recordar en Internet. En Emoción, identidad y muerte: mortalidad entre disciplinas, editado por Douglas J. Davies y Chang-Won Parque, 43–58.

JELIN, Elizabeth

2002 Los lugares de la memoria. Madrid: Siglo veintiuno de España editores

KLASS, Dennis

2006 Continuing conversation about continuing bonds. Death Studies, 30, 843–858

KOZINETS, Robert

2002 The field behind the screen: using netnography for marketing research in online communities. Journal of marketing research, 39(1), 61-72

MAPLE, Myfanwy, Edwards, Helen, Minichiello, Victor, Plummer, David

2013 Still part of the family: The importance of physical, emotional and spiritual memorial places and spaces for parents bereaved through the suicide death of their son or daughter. Mortality, 18, 54–71

MALINOWSKI, Bronisław

1926 Crime and Custom in Savage Society, Londres, Routledge and Kegan Paul

MARCUS, George

2001            Etnografía en/del sistema mundo. El surgimiento de la etnografía multilocal. *Alteridades*. Volumen 11, número 22, pp. 111-127

MARWICK, Alice, ELLISON, Nicole

2012            There isn't wifi in heaven! Negotiating visibility on Facebook memorial pages. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56, 378–400

MILLER, Daniel

2011            Tales from Facebook. Cambridge, Inglaterra: Polity Press

MORÍN, Edgard

1994            El hombre y la muerte. Barcelona. Kairós

ORTIZ GARCÍA, Carmen

2005            Una lectura antropológica de la fotografía familiar. Editorial Archiviana. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. 153-166

PANIZO, Laura

2008            Propuestas para una antropología de la muerte. IX Congreso Argentino de Antropología Social. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Misiones, Posadas

PENNINGTON, Natalie

2013            You don't de-friend the dead: An analysis of grief communication by college students through Facebook profiles. *Death Studies*, 37, 617–635

PINK, Sarah

2013            Doing Visual Ethnography. Los Ángeles: Sage

PINK, Sarah, Heather Horst, John Postill, Larissa Hjorth, Tania Lewis, and Jo Tacchi

2015 Digital Ethnography: Principles and Practices. London: Sage

PINK, Sarah.

2015 Mediated Sensory Ethnography: doing and recording sensory ethnography in a digital world. Doing Sensory Ethnography. Tercera edición. London: Sage.

PHILLIPS, Whitney

2011 Lolling at tragedy: Facebook trolls, memorial pages and resistance to grief online.

POCHINTESTA, Paula

2021 Transformaciones de la ritualidad mortuoria en contextos urbanos. Reflexiones en tiempos de pandemia. Universidad Nacional de Lanús; Salud Mental y Comunidad; 8; 11; 12-2021; 119-125

POSTILL, John & PINK, Sarah

2012 Social Media Ethnography. The Digital Researcher in a Messy Web. Media International Australia. Volumen 145, número 1, pp. 123-134

Refslund Christensen, Dorthe, Gotved, Stine

2015 Online memorial culture: An introduction. New Review of Hypermedia and Multimedia, 21, 1–9

ROBERTS, Pamela & VIDAL, Lourdes

2000 Cuidado perpetuo en el ciberespacio: un retrato de memoriales en la red. Omega: Diario de la Muerte y el Morir, 40(4): 521–45

ROJAS, Yael

- 2022 Del álbum fotográfico a las redes sociales, discursos e imágenes de madres de clase media. Tesis que para optar el grado de Magíster en Antropología Visual. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.  
Consulta: 14 de octubre de 2022

SABRA, Jakob

- 2017 I hate when they do that! Netiquette in mourning and memorialization among Danish Facebook users. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61, 24–40

SONTAG, Susan

- 2006 Sobre la fotografía. México: Alfaguara

SOTO, Romina & FIOTTI, Julieta

- 2018 El duelo en la pantalla: nuevas formas de significar la pérdida. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires

VAN GENNEP, Arnold

- 1986 Los ritos de paso. Madrid: Taurus

VAN DIJCK, Jose

- 2008 Digital photography: communication, identity, memory. *Visual Communication*, 7, 57-76

VAN RYN, Luke, Kohn, Tamara, Nansen, Bjorn, Arnold, Michael and Gibbs, Martin

2017            Researching death online. In *The routledge companion to digital ethnography*. 112- 120

VARIS, Piia & SPOTTI, Max

2011            In beloved memory of: Facebook, death and subjectivity. *Tilburg Papers in Culture Studies*, 5, 1–11

VILLA POSSE, Eugenia

1993            Muerte. Cultos y cementerios. Bogotá: Disloque

WALTER, Tony

1996            A new model of grief: Bereavement and Biography. *Mortality*, 1(1), 7-2

WALTER, Tony

2015            New mourners, old mourners: Online memorial culture as a chapter in the history of mourning. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 21, 10–24

WILLIAMS, Amanda & MERTEN, Michael

2009            Adolescents online social networking following the death of a peer. *Journal of Adolescent Research*, 24, 67–90

WRIGHT, Nicholas

2014            Death and the internet: The implications of the digital afterlife

WACJMAN, Judy

2006            El tecnofeminismo. Ediciones Cátedra Madrid.

WALTER, Tony, Hourizi, Rachid, Moncur, Wendy, Pitsillides, Stacey

2011 Does the internet change how we die and mourn? overview and analysis. Omega, Vol. 64(4), 275-302

WAGNER, Anna

2018 No haga clic en "Me gusta" cuando alguien ha muerto: el papel de las normas para las prácticas de duelo en las redes sociales. Redes Sociales Sociedad. Enero.

TODOROV, Tzvetan

2000 Los abusos de la memoria. Barcelona: Paidós

THOMAS, Louis-Vincent

1989 El cadáver. México: Fondo de Cultura Económica

THOMAS, Louis-Vincent

1983 Antropología de la muerte. México: Fondo de Cultura Económica

TOVILLA, Vania

2015 Memento mori: representaciones del duelo en Internet. ISSN 1998-3927. Revista de humanidades y ciencias sociales N° 16, marzo. 1-24

TRIQUELL, Agustina

2011 Tan lejos tan cerca. Apuntes para pensar un duelo colectivo en Facebook

ZUMAITA, Antonella

2021 Imaginando una comunidad Huantina. Nuevos usos culturales del álbum familiar en redes sociales. Tesis que para optar el grado de

Magíster en Antropología Visual. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 23 de mayo de 2022



## ANEXOS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ANTROPOLOGÍA VISUAL

**In memoriam virtual: experiencias de deudas que vivieron su duelo en redes sociales en contexto de la covid-19**

### **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Muy agradecida por su predisposición para esta entrevista. Soy Luciana Aliaga y soy estudiante de la Maestría en Antropología Visual de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Actualmente, estoy desarrollando una tesis acerca del duelo y luto en las redes sociales. Este trabajo tiene carácter académico para la obtención de mi grado y la información que se logre recabar solo se difundirá máximo en textos académicos posteriores.

En esta oportunidad, me interesa conversar **sobre la manera en que ha expresado su duelo ante la muerte de su familiar con publicaciones en sus redes sociales**. La entrevista incluye algunas preguntas sobre **sus motivaciones para la realización de estas publicaciones, las razones por las cuales ha utilizado las redes sociales y qué sentimientos ha tenido al ver los resultados de sus publicaciones en sus interacciones con su entorno, entre otras**. Sus respuestas harán posible conocer un poco más sobre mi tema de estudio.

La información que pueda brindarme será de carácter privado y su nombre será anónimo y no será visible a menos que así usted lo permita.

Su participación en esta entrevista es libre. La entrevista será grabada y quedará como evidencia para el trabajo académico. Puede no responder a todas las preguntas, si así lo amerita y terminar la entrevista en cualquier momento.

Si tiene alguna duda respecto a esta investigación, puede mencionarla en cualquier momento, también se puede comunicar conmigo a mi número o vía e-mail.

**¿Accede voluntariamente a participar en esta investigación?**

Firma del participante: \_\_\_\_\_ (Si, estoy de acuerdo)

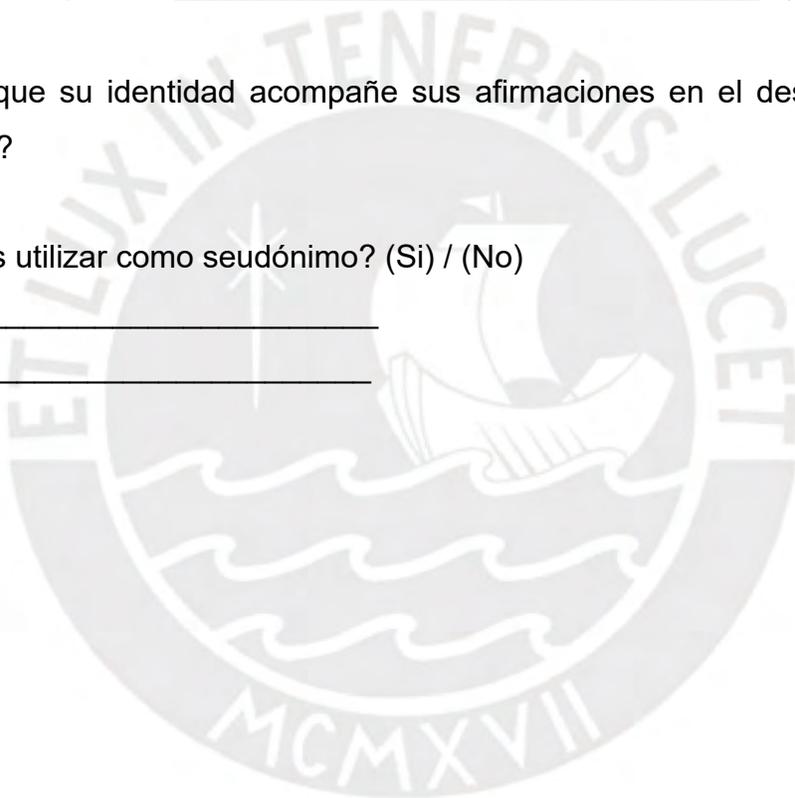
¿Autoriza a que su identidad acompañe sus afirmaciones en el desarrollo de la investigación?

(Si) / (No)

¿Lo podemos utilizar como seudónimo? (Si) / (No)

Fecha: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ANTROPOLOGÍA VISUAL**

**In memoriam virtual: experiencias de deudas que vivieron su duelo en redes sociales en contexto de la covid-19**

**GUIA DE ENTREVISTA PARA INFORMANTES**

**Datos del informante**

- Nombre completo, edad, lugar de nacimiento, distrito, estado civil
- Familiar fallecido y relación con el difunto
- Consentimiento informado

**Objetivos**

- Indagar las maneras en que se percibe la muerte, duelo y luto en redes sociales.
- Investigar los diferentes discursos y prácticas de cada uno de los deudos de las deudas.

**Desarrollo**

Preámbulo – Máximo cinco minutos

**Introducción**

Gracias por su predisposición para esta entrevista. Me llamo Luciana Aliaga y soy estudiante de la Maestría en Antropología Visual de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Actualmente, estoy desarrollando una tesis acerca del duelo y luto en las redes sociales. Me gustaría conversar con usted, en calidad de deudo/familiar del difunto fallecido en el marco de la pandemia, sobre algunas inquietudes que son de mi interés. Para ello, le solicito máximo 40 minutos para

poder abordar su testimonio e historia sobre la relación que tiene con su difunto y cómo así ha utilizado las redes sociales para publicar al respecto.

La información pueda brindarme será estrictamente confidencial y su identidad permanecerá anónima, a menos que así lo considere. Su colaboración en esta entrevista será grabada. Todo lo conversado será de forma confidencial y solo yo tendré acceso a ella. ¿Tiene alguna duda? ¿Está de acuerdo? ¿Iniciamos?

### **Testimonio sobre el duelo y la muerte en redes sociales – Máximo treinta minutos**

#### **Sobre posibles rutinas virtuales**

- ¿Cómo es su interacción en redes sociales? ¿Qué redes utiliza más? ¿Con qué dispositivo? ¿Por qué?
- ¿Cuáles son los contenidos que más le gusta consumir? ¿Con qué elementos y funciones? ¿Por qué? (Se le brinda una serie de ejemplos)
- ¿Con qué frecuencia ingresa? ¿Tiene alguna rutina? ¿Día? ¿Noche? (Se le brinda una serie de ejemplos)

#### **Sobre su duelo en virtualidad**

- ¿Hace cuánto tiempo murió su familiar? ¿Qué relación tenía con él o ella? ¿Cómo era él o ella? (Físico y personalidad)
- ¿Cuáles fueron las circunstancias de su muerte? ¿Pudo despedirse físicamente?
- ¿Cómo ha sido vivir su duelo en un contexto de pandemia? ¿Las redes sociales ayudaron? ¿Cómo? ¿Por qué? (Comentar la oferta y demanda)
- ¿Por qué ha utilizado las redes sociales para publicar contenidos sobre su familiar? ¿Qué le ha generado? ¿Bienestar?
- Comente los elementos más utilizados en la publicación: foto, texto, música, emoticones, etc. (web-elicitación) ¿Alguien más le ayudó? ¿Familiar?

- ¿Cuál ha sido la repercusión de esas publicaciones? ¿Cómo usted se ha sentido al leerlas, comentarlas, etc.? ¿Por qué ha contestado cada comentario?
- ¿Qué opinan los demás integrantes de su familia al ver los contenidos póstumos? ¿Está de acuerdo con ellos? ¿Por qué?
- ¿Considera diferente el tránsito del duelo virtual al físico? ¿Qué elementos faltan? ¿Por qué?
- ¿Qué posibilidades ha encontrado en las redes sociales para transitar su duelo? ¿Qué dificultades encontró? ¿Por qué? ¿Ha sido suficiente?
- ¿Seguiría utilizando las redes sociales para procesos de duelo? ¿Aniversario, etc.?
- ¿Conoce las cuentas conmemorativas? ¿Crearías una para tu familiar? ¿Crees que son necesarias?

Final – máximo cinco minutos

### **Despedida**

Muy agradecida por todo su apoyo. Sus declaraciones serán de gran utilidad para mi trabajo académico. Recuerde que todo lo conversado queda en completa privacidad. Gracias. Buen día.