

PROYECTO DE TÍTULO

**“Espacio experiencial multisensorial como punto de encuentro para preservar la memoria en un entorno que propicie el consuelo, la inspiración y la reflexión.”**

Memoria de Título

Mención Productos

Escuela de Diseño

Facultad de Arquitectura

Universidad de Valparaíso

Chile, Julio 2025

ALUMNA

**Nicole Francisca Romero Carvajal**

PROFESOR GUÍA

**Alejandro Julio Osorio Morán**

***Para Pepita, mamá, abuelita, prometido,  
hermanos, primas, tíos, amigas, ahijada y  
compañeras de trabajo, por su gran amor, alegría y  
cafuné ilimitado.***

## **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a la institución que me formó académicamente, entregándome las herramientas necesarias para desarrollar este proyecto y culminar mi proceso formativo. Este camino me permitió descubrir el diseño como una forma de ver, crear y sentir el mundo, transformando mi manera de entender la realidad.

Gracias al profesor Alejandro Osorio por su orientación, disposición y compromiso durante el desarrollo de esta tesis, y a la profesora Moira por abrirme las puertas de sus clases y del laboratorio de cerámica, permitiéndome reconectar con la materialidad de la tierra, experiencia que enriqueció profundamente este trabajo.

A Víctor y Nicolás, por sus consejos y palabras de aliento; y a Geisel y Luz, por su compañía constante y su energía en cada etapa del proceso.

Finalmente, a quienes me acompañaron a lo largo de la carrera con su apoyo, generosidad y enseñanzas, mi más sincero agradecimiento. Este logro también es de ustedes.

## Tabla de contenidos

“Espacio experiencial multisensorial como punto de encuentro para preservar la memoria en un entorno que propicie el consuelo, la inspiración y la reflexión.” .....	2
Agradecimientos .....	4
Resumen.....	7
Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	11
Contexto .....	11
Problema actual.....	12
Problemática específica .....	13
Consecuencias .....	13
<b><i>Condiciones laborales poco favorables</i></b> .....	<b>13</b>
<b><i>Falta de reconocimiento del valor</i></b> <b><i>simbólico del trabajo floral</i></b> .....	<b>14</b>

<b><i>Experiencia limitada para quienes</i></b> <b><i>visitan el lugar</i></b> .....	<b>14</b>
<b><i>Débil integración comunitaria en el</i></b> <b><i>espacio funerario</i></b> .....	<b>14</b>
Justificación.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	16
Marco teórico.....	17
Conclusión del marco teórico .....	19
Estado del arte .....	19
Justificación de la selección de casos de estudio .....	19
Regalos con Ideas .....	20
Tabla comparativa .....	21
Caso 1: Regalos con Ideas.....	22
Caso 2: Encantus Floral.....	22

Caso 3: Voilà Fleurs & Cadeaux..... 23

Estudio cuantitativo y cualitativo de floristas en el  
Cementerio Parques del Mar ..... 23

Levantamiento de información y estructura del  
instrumento..... 24

**Resultados cuantitativos: hábitos,  
preferencias y condiciones..... 24**

Aportes cualitativos: relatos que revelan el  
contexto ..... 27

Consideraciones finales ..... 29

Propuesta de diseño ..... 29

Comparación del espacio actual y la propuesta . 29

**Estado actual ..... 30**

**Propuesta ..... 32**

Propuesta..... 36

Justificación técnica y estética..... 37

Piso de corcho..... 37

Ventanales de vidrio y luz natural .....37

Mobiliario minimalista.....38

Ergonomía y distribución espacial .....38

Baño .....38

Identidad visual y estilo .....38

Pérgola con vidrio .....39

Normativas y permisos para la instalación .....40

Permiso municipal:.....40

Permiso de vialidad:.....40

Conexiones de servicios: .....40

Sistema Producto .....41

Modelo de negocio CANVAS.....41

Conclusión.....41

Referencias .....43

## Resumen

Recordar a los seres queridos a través de las flores es una tradición profundamente humana, cargada de simbolismo y afecto. En el Cementerio Parques del Mar, en Concón, esta práctica se manifiesta con fuerza a través de los arreglos florales, que se han vuelto parte esencial del acto de conmemoración. Sin embargo, los espacios destinados a este oficio presentan importantes deficiencias: son precarios, expuestos a las inclemencias del clima, incómodos y carentes de una infraestructura que dignifique tanto el trabajo de quienes ejercen esta labor como la experiencia de quienes visitan el lugar.

Este proyecto tiene su origen en una experiencia personal, al haber trabajado en una florería del cementerio, lo que me permitió observar de cerca las múltiples carencias —materiales, emocionales y funcionales— que afectan al entorno. Desde esta

vivencia, surge una oportunidad de diseño que busca responder de manera sensible y pertinente a las necesidades de este espacio, proponiendo una mejora concreta para dignificar el oficio floral y enriquecer el acto de recordar.

Recordar a quienes han partido es un gesto profundamente humano, cargado de simbolismo y emoción. En distintas culturas, las flores han sido un medio universal para expresar afecto, despedida y memoria. En los cementerios, esta práctica adquiere una dimensión íntima y ritual, donde llevar flores se transforma en un acto de conexión emocional con quienes ya no están.

En el Cementerio Parques del Mar, ubicado en la comuna de Concón, región de Valparaíso, esta costumbre se mantiene vigente. Los arreglos florales no solo embellecen el entorno, sino que también

acompañan a las personas en sus procesos de duelo. A pesar de su relevancia, los espacios destinados a este oficio no cuentan con las condiciones adecuadas: se encuentran expuestos a la intemperie, con instalaciones básicas y sin la infraestructura necesaria para ofrecer comodidad tanto a los trabajadores como a los visitantes.

Este proyecto se sitúa en el acceso al cementerio, un punto clave de encuentro y tránsito emocional. El diseño está pensado para responder a las necesidades de dos grupos principales: quienes trabajan en las florerías del lugar, que actualmente lo hacen en condiciones desfavorables; y quienes visitan el cementerio, buscando rendir homenaje a sus seres queridos en un entorno digno y acogedor.

La idea de este proyecto nace a partir de mi experiencia personal trabajando en una de las florerías del cementerio. Durante ese tiempo, pude observar no

solo la precariedad física del espacio, sino también las emociones que lo atraviesan. Esta vivencia me llevó a reflexionar sobre el potencial del diseño como una herramienta para mejorar la calidad del entorno, desde una mirada sensible y consciente de su carga simbólica.

El objetivo principal de este trabajo es proyectar un espacio que sea funcional, acogedor y con un sentido emocional profundo, donde cada aspecto como los colores, las texturas, los aromas y la forma de recorrerlo esté pensado para acompañar el proceso conmemorativo y dar valor al oficio floral. A partir de este enfoque, se plantean los siguientes objetivos específicos:

Diseñar un recorrido fluido y simbólico que facilite el proceso de compra y la circulación de los visitantes.

Incorporar elementos gráficos y decorativos que mejoren la orientación y experiencia de uso del espacio.

Crear una atmósfera respetuosa del duelo, que al mismo tiempo fomente la memoria y el recogimiento.

En definitiva, esta propuesta busca ir más allá de una solución funcional. Pretende dar respuesta a una necesidad real observada desde la experiencia vivida, proponiendo un lugar que valore el trabajo de quienes ofrecen flores y acompañe, de forma cálida y respetuosa, a quienes visitan a sus seres queridos.

## Introducción

Recordar a quienes han partido es un gesto profundamente humano, cargado de simbolismo y emoción. En distintas culturas, las flores han sido un medio universal para expresar afecto, despedida y memoria. En los cementerios, esta práctica adquiere una dimensión íntima y ritual, donde llevar flores se transforma en un acto de conexión emocional con quienes ya no están.

En el Cementerio Parques del Mar, ubicado en la comuna de Concón, región de Valparaíso, esta costumbre se mantiene vigente. Los arreglos florales no solo embellecen el entorno, sino que también acompañan a las personas en sus procesos de duelo. A pesar de su relevancia, los espacios destinados a este oficio no cuentan con las condiciones adecuadas: se encuentran expuestos a la intemperie, con instalaciones

básicas y sin la infraestructura necesaria para ofrecer comodidad tanto a los trabajadores como a los visitantes.

Este proyecto se sitúa en el acceso al cementerio, un punto clave de encuentro y tránsito emocional. El diseño está pensado para responder a las necesidades de dos grupos principales: quienes trabajan en las florerías del lugar, que actualmente lo hacen en condiciones desfavorables; y quienes visitan el cementerio, buscando rendir homenaje a sus seres queridos en un entorno digno y acogedor.

La idea de este proyecto nace a partir de mi experiencia personal trabajando en una de las florerías del cementerio. Durante ese tiempo, pude observar no solo la precariedad física del espacio, sino también las emociones que lo atraviesan. Esta vivencia me llevó a reflexionar sobre el potencial del diseño como una

herramienta para mejorar la calidad del entorno, desde una mirada sensible y consciente de su carga simbólica.

El objetivo principal de este trabajo es proyectar un espacio que sea funcional, acogedor y con un sentido emocional profundo, donde cada aspecto como los colores, las texturas, los aromas y la forma de recorrerlo esté pensado para acompañar el proceso conmemorativo y dar valor al oficio floral. A partir de este enfoque, se plantean los siguientes objetivos específicos:

Diseñar un recorrido fluido y simbólico que facilite el proceso de compra y la circulación de los visitantes.

Incorporar elementos gráficos y decorativos que mejoren la orientación y experiencia de uso del espacio.

Crear una atmósfera respetuosa del duelo, que al mismo tiempo fomente la memoria y el recogimiento.

En definitiva, esta propuesta busca ir más allá de una solución funcional. Pretende dar respuesta a una

necesidad real observada desde la experiencia vivida, proponiendo un lugar que valore el trabajo de quienes ofrecen flores y acompañe, de forma cálida y respetuosa, a quienes visitan a sus seres queridos.

## **Planteamiento del problema**

### **Contexto**

La muerte es una experiencia que afecta a todas las personas y que genera procesos complejos de duelo y formas simbólicas para enfrentar la pérdida. En este sentido, los cementerios no solo son espacios físicos donde descansan los fallecidos, sino también lugares donde se llevan a cabo rituales culturales y sociales vinculados con el recuerdo y la memoria de quienes ya no están. Uno de los aspectos más visibles en estos espacios es la costumbre de comprar y colocar flores en las tumbas, una práctica que representa una manera

concreta de expresar respeto, cariño y acompañamiento durante el duelo.

Esta conducta responde a una mezcla de razones emocionales, sociales y culturales que convierten a las flores en un símbolo importante dentro de los rituales funerarios. La compra de arreglos florales suele aumentar notablemente en fechas especiales como aniversarios de muerte, el Día de los Difuntos y otras ocasiones que refuerzan el deseo de mantener el vínculo con el ser querido a través del recuerdo materializado. Además, esta práctica está influenciada por normas sociales que promueven la idea de rendir homenaje, lo que puede condicionar las decisiones de compra de quienes están en duelo.

Así, el fenómeno del duelo y la adquisición de arreglos florales en cementerios muestra cómo las emociones se entrelazan con las tradiciones culturales y

aspectos comerciales, creando un espacio donde la memoria y el consumo simbólico conviven. Entender esta relación permite profundizar en cómo las comunidades enfrentan la muerte y el duelo, así como en las consecuencias sociales y económicas que derivan de estas costumbres.

### **Problema actual**

En el área que rodea el Cementerio Parques del Mar, tanto dentro como en sus alrededores, se encuentran diversos puestos que ofrecen arreglos florales personalizados durante todo el año. Estas florerías no solo se dedican a vender flores, sino que desarrollan un trabajo constante y demandante que incluye el cuidado de las plantas, la limpieza y orden del lugar, así como la elaboración y conservación de los arreglos para convertirlos en tributos significativos para los visitantes. Sin embargo, pese a la importancia de

esta labor, el cementerio cuenta con una infraestructura limitada, que solo incluye una pequeña cafetería y servicios básicos, careciendo de espacios adecuados para el descanso o la interacción social tanto de los trabajadores como de quienes visitan el lugar. Esta situación afecta negativamente el ambiente y limita el reconocimiento del esfuerzo humano detrás de estas actividades.

### **Problemática específica**

La insuficiente infraestructura y la falta de espacios apropiados en el Cementerio Parques del Mar repercuten no solo en las condiciones laborales de quienes trabajan en las florerías, sino también en el reconocimiento del valor simbólico y emocional que su trabajo representa. La ausencia de áreas para el descanso y la convivencia dificulta que se reconozca el papel fundamental de estos trabajadores en el entorno

del cementerio y en el proceso de duelo de las familias que lo visitan. Por esta razón, es fundamental visibilizar y valorar el rol que cumplen las florerías, no solo por la belleza de sus arreglos, sino por el compromiso humano y emocional que implican, impulsando así un espacio de memoria y respeto digno para todos.

### **Consecuencias**

#### ***Condiciones laborales poco favorables***

La ausencia de espacios adecuados donde los trabajadores puedan descansar o resguardarse de las condiciones climáticas adversas repercute directamente en su bienestar físico y emocional. Esta situación puede derivar en desgaste físico, estrés prolongado y disminución del rendimiento, afectando no solo su calidad de vida, sino también la atención brindada a los visitantes.

***Falta de reconocimiento del valor simbólico del trabajo floral***

A pesar de que los arreglos florales representan un gesto significativo dentro del proceso de duelo, la labor de quienes los elaboran suele pasar desapercibida. Esta falta de visibilidad reduce el reconocimiento social y emocional que merece un trabajo que no solo es manual, sino también profundamente humano y simbólico.

***Experiencia limitada para quienes visitan el lugar***

La carencia de espacios cómodos y adecuados para el descanso o la reflexión limita la calidad de la visita al cementerio. Este entorno poco acogedor puede afectar el momento íntimo de recuerdo y conexión con los seres queridos fallecidos, haciendo más difícil la vivencia del duelo de forma tranquila y respetuosa.

***Débil integración comunitaria en el espacio funerario***

La falta de zonas comunes dificulta la creación de lazos entre trabajadores, familias y otros visitantes. Esta situación impide que el cementerio se consolide como un lugar de encuentro humano, donde pueda generarse un ambiente de respeto, contención emocional y memoria compartida.

**Justificación**

Las florerías observadas presentan condiciones limitadas para quienes trabajan y para los visitantes que llegan a despedirse o recordar a sus seres queridos. La falta de infraestructura adecuada y de espacios pensados desde lo humano y lo simbólico, ha generado un ambiente funcionalmente deficiente y emocionalmente distante. En lugar de pensar solo en una solución arquitectónica tradicional, este proyecto propone abordar

el problema desde el diseño de interiores y la creación de experiencias significativas para los usuarios, como vías efectivas para transformar este entorno.

En espacios vinculados al duelo, el diseño de experiencias permite generar vínculos emocionales que van más allá de lo físico. Pine y Gilmore (1999) destacan que los usuarios recuerdan y valoran más aquellas interacciones que apelan a lo sensorial y emocional. Así, diseñar un lugar donde los visitantes puedan participar activamente, por ejemplo, elaborando arreglos florales en memoria de sus seres queridos no solo enriquece su experiencia, sino que también transforma el ritual de despedida en una acción íntima, participativa y personal.

Por otro lado, el diseño interior se convierte en una herramienta esencial para mejorar la calidad del espacio, tanto en su funcionalidad como en su capacidad de generar una atmósfera que invite a la calma, la

contemplación y el respeto. Norberg-Schulz (1979) señala que un lugar adquiere verdadero sentido cuando logra expresar la identidad y el espíritu del entorno. Bajo esta mirada, una intervención bien pensada desde el interiorismo puede dignificar el trabajo floral, haciéndolo visible y respetado dentro del contexto funerario.

Además, desde un enfoque filosófico y social, Garcés (2013) plantea que los espacios cobran valor cuando facilitan el encuentro y la construcción compartida de significado. En este caso, las florerías representan mucho más que un servicio: son escenarios donde se conjugan memoria, sensibilidad y trabajo manual. Diseñar un lugar que reconozca esta dimensión, con espacios pensados para quienes trabajan allí y para quienes visitan el cementerio, responde a una necesidad concreta y aporta a la creación de un entorno emocionalmente significativo.

En consecuencia, esta propuesta se justifica por su intención de dignificar un espacio que hasta ahora ha sido relegado, mediante una intervención centrada en el bienestar de las personas, en su experiencia emocional y en la puesta en valor de un oficio históricamente invisibilizado. A través del diseño interior y de experiencias, se busca convertir este lugar en un punto de encuentro entre el recuerdo, la naturaleza y el trabajo humano.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Crear un espacio modular y organizado que facilite todas las actividades relacionadas con la elaboración, exhibición y venta de arreglos florales, ofreciendo a los usuarios una experiencia clara, accesible y respetuosa. Este espacio debe ser un entorno que apoye emocionalmente a los visitantes, en

particular durante sus procesos de duelo y remembranza.

### **Objetivos específicos**

- Incorporar elementos sensoriales como colores, texturas y aromas, junto con una distribución espacial pensada, que fomenten una conexión emocional profunda con quienes visitan el lugar.
- Diseñar un recorrido sencillo y respetuoso que facilite el proceso de compra, apoyado por señalética clara que ayude a la orientación y movilidad dentro del área destinada a la venta.
- Integrar herramientas digitales que enriquezcan la experiencia del usuario más allá de la compra tradicional, permitiendo

una participación activa y un vínculo emocional más fuerte con el espacio.

### **Marco teórico**

Este marco teórico reúne los conceptos esenciales que dan base al proyecto, el cual busca mejorar y dignificar las florerías ubicadas junto al Cementerio Parques del Mar. Se analizarán diversas perspectivas que permiten entender el valor simbólico de las flores en el contexto funerario, la importancia del espacio como portador de memoria, y cómo el diseño desde la experiencia del usuario y el interiorismo puede contribuir de manera significativa en la vivencia emocional de quienes atraviesan un proceso de duelo.

El significado emocional de las flores en contextos de despedida Las flores han sido utilizadas históricamente como un medio para expresar sentimientos en momentos significativos, especialmente

durante la muerte y el duelo. Su presencia en cementerios no se limita a lo estético, sino que representa un acto de afecto y continuidad simbólica con la persona fallecida. Como explica Van Gennep (1960), los rituales —entre ellos, la entrega de flores— cumplen un papel fundamental al permitir la transición entre el mundo de los vivos y los muertos. Desde la mirada de Ariès (1983), estas prácticas también ayudan a enfrentar colectivamente la pérdida, ya que permiten canalizar emociones y construir memoria. En este sentido, las personas que se dedican al oficio floral no solo elaboran productos, sino que participan activamente en un proceso emocional complejo. Pese a esto, su labor sigue siendo muchas veces invisible o desvalorizada.

El cementerio como espacio con carga simbólica y memoria El lugar donde descansan los difuntos tiene un valor que va más allá de su uso práctico. Norberg-Schulz

(1979) diferencia el simple “espacio” del “lugar”, siendo este último una construcción que cobra sentido gracias a quienes lo habitan o visitan. En este contexto, el cementerio y sus alrededores deben ser considerados como escenarios donde se produce la memoria, y no solo como zonas de paso. Del mismo modo, Augé (1995) plantea que ciertos espacios se convierten en lugares de identidad y pertenencia cuando son usados de forma repetida en rituales y recuerdos. Las florerías, por tanto, forman parte integral de este paisaje simbólico, y su diseño puede influir directamente en la manera en que las personas experimentan su proceso de duelo.

Diseñar experiencias emocionales en entornos delicados Actualmente, el diseño no solo se enfoca en la funcionalidad, sino también en la creación de experiencias que involucren a las personas emocionalmente. Pine y Gilmore (1999) introducen el

concepto de “economía de la experiencia”, destacando que lo que realmente valoran los usuarios es lo que sienten y viven en un entorno. Cuando se permite que los visitantes participen, por ejemplo, en la confección de arreglos florales, se genera un vínculo más profundo y personal con el espacio. Según Norman (2004), un diseño emocionalmente efectivo debe actuar en tres niveles: sensorial (lo que se percibe con los sentidos), funcional (lo que se hace) y simbólico (lo que significa). Todos estos aspectos son esenciales en espacios relacionados con el duelo. Además, el diseño colaborativo promueve una mayor conexión entre las personas y el entorno. Para Sanders y Stappers (2008), la concreción permite a los usuarios apropiarse del espacio y encontrarle un significado propio, especialmente en contextos emocionalmente sensibles

El interiorismo como medio para generar bienestar

emocional En situaciones como el duelo, el diseño interior cumple un rol fundamental al crear ambientes que transmitan calma, respeto y contención. Zeisel (2006) indica que los espacios influyen en el comportamiento y las emociones, por lo que una correcta elección de materiales, iluminación y distribución puede aportar al bienestar de quienes habitan o visitan el lugar. Por su parte, Garcés (2013) señala que el valor de un espacio no solo reside en su función, sino en su capacidad para generar encuentros, dar lugar a lo colectivo y acoger experiencias humanas compartidas. Bajo esta visión, el interiorismo se transforma en una herramienta poderosa para generar ambientes íntimos y respetuosos, especialmente en lugares donde se honra la memoria y se enfrentan emociones complejas.

## **Conclusión del marco teórico**

Los conceptos revisados permiten comprender que el diseño del entorno de las florerías en el Cementerio Parques del Mar no puede pensarse únicamente desde lo práctico. Es necesario incorporar dimensiones simbólicas, emocionales y participativas. A través del diseño de experiencias y del trabajo cuidadoso del interiorismo, este proyecto busca dignificar el oficio floral, crear un entorno más acogedor para quienes enfrentan una pérdida, y transformar este espacio en un lugar de encuentro entre el recuerdo, la naturaleza y el trabajo humano.

## **Estado del arte**

### **Justificación de la selección de casos de estudio**

La elección de los casos de estudio considerados en este capítulo responde a la necesidad de analizar referentes reales que permitan comprender cómo se

articula el diseño en florerías contemporáneas, desde distintas escalas y enfoques. En el contexto de esta tesis, que busca desarrollar una propuesta espacial para una florería vinculada al Cementerio Parques del Mar, resulta fundamental examinar cómo el diseño interior, la identidad visual y la experiencia del usuario se integran en propuestas comerciales existentes.

Los tres casos seleccionados: ***Regalos con Ideas***, ***Encantus Floral*** y ***Voilà Fleurs & Cadeaux***, representan diferentes niveles de desarrollo en torno a la experiencia floral. Se optó por analizar propuestas que no solo difieren en su formato (digital, físico o híbrido), sino también en su enfoque estético y simbólico. Esta variedad permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades aplicables al diseño de un espacio floral situado en un entorno cargado de emotividad, como lo es un cementerio.

**Regalos con Ideas** fue seleccionado como caso representativo de una florería 100% digital, cuya prioridad es la funcionalidad y el cumplimiento logístico. Este caso permite observar cómo se gestiona la venta de flores desde una lógica de eficiencia operativa, pero también revela las limitaciones que emergen cuando el diseño no está integrado de forma coherente a la identidad de marca.

**Encantus Floral**, en tanto, fue elegido por su modelo híbrido que combina florería, cafetería y jardinería, lo cual permite analizar cómo el diseño interior y la experiencia sensorial contribuyen a generar valor agregado en la experiencia del cliente. Además, su posicionamiento en una zona urbana de alta afluencia ofrece un punto de comparación en cuanto a la disposición espacial y la integración de productos complementarios.

Por último, **Voilà Fleurs & Cadeaux** se incluyó como un referente destacado por su enfoque estético integral. Esta boutique floral representa un caso donde el diseño, tanto gráfico como espacial, funciona como hilo conductor de la experiencia. La coherencia visual, la narrativa simbólica y la sofisticación en los detalles permiten tomar este ejemplo como inspiración directa para la propuesta proyectual de esta tesis.

En conjunto, estos casos ofrecen una visión amplia y crítica del panorama floral contemporáneo, permitiendo extraer aprendizajes clave sobre cómo abordar el diseño de un espacio vinculado a la memoria, el duelo y la ofrenda floral desde una perspectiva sensible, coherente y profesional.

**Tabla comparativa**

CRITERIO	REGIÓN DE FON IDEJA	Floral & Cadeaux	Voilà Fleurs & Cadeaux
Tipo de espacio	Tienda online	Florería física con cafetería	Boutique física estilo europeo
Presencia digital	Funcional, sin identidad visual clara	Funcional, con presencia parcial de marca	Coherente, estética y profesional
Identidad visual	Débil, sin lineamientos gráficos definidos	Parcial, con oportunidades de consolidación	Sólida y bien aplicada
Fotografía de productos	Iluminación adecuada, fondo blanco	Alta calidad, elementos de marketing visual	Composición cuidada, luz natural, coherencia visual
Organización del catálogo	Por ocasión temática	Por categorías, con elementos promocionales	Curado y jerarquizado claramente
Personalización	Elementos genéricos poco integrados	Empaques propios y productos chilenos, pero con quiebres visuales	Alta: desde la flor hasta el empaque
Usabilidad en compra	Ágil, directa, pero impersonal	Chat automático y botones accesibles	Fluida y visualmente integrada
Atención al cliente	Limitada, con reseñas de falta de respuesta	Respuesta activa a comentarios, incluso negativos	No especificado, se infiere cuidado por consistencia
Valor agregado	Venta cruzada poco cohesionada visualmente	Integración con cafetería y marcas locales	Experiencia estética y emocional completa
Ubicación física	No aplica	Zona concurrida, fachada sin identidad completa	Céntrica y coherente con la propuesta estética
Evaluación de clientes	4.0 estrellas, 16 reseñas	4.6 estrellas, mayoría positivas	Sin calificación específica, alto reconocimiento local
Coherencia entre producto y servicio	Baja: elementos decorativos disociados del arreglo floral	Media: integración parcial en diseño y comunicación visual	Alta: cada aspecto responde a un lenguaje común

### **Caso 1: Regalos con Ideas**

Regalos con Ideas es una tienda en línea que ofrece confección y entrega de arreglos florales junto a elementos decorativos como globos y tarjetas. Se caracteriza por una operación constante los siete días de la semana, incluyendo festivos, y por una estructura funcional clara, centrada en la rapidez y accesibilidad del servicio. El sitio web permite la compra directa a través de Webpay y presenta un catálogo visualmente claro. Sin embargo, desde la perspectiva del diseño, se evidencia una ausencia de identidad visual consistente. No se identifican lineamientos gráficos definidos ni elementos que fortalezcan el posicionamiento de marca. Las fotografías, aunque técnicamente correctas, se ven deslucidas por la incorporación de elementos genéricos que no se integran visualmente al arreglo floral, lo que genera una experiencia fragmentada. Las reseñas

reflejan una atención al cliente deficiente, aunque se destaca la rapidez de entrega.

### **Caso 2: Encantus Floral**

Encantus Floral combina una florería tradicional con un espacio de cafetería y jardinería, generando una experiencia híbrida que trasciende la venta de flores. Ubicada en una zona de alto tránsito en Viña del Mar, presenta un diseño interior cálido y armónico, con elementos en madera, vegetación natural y buena iluminación. La atmósfera del local invita a la permanencia y al disfrute del entorno, mientras que el orden y la disposición de los productos refuerzan la claridad visual. El sitio web es funcional y visualmente atractivo, aunque podría beneficiarse de una aplicación más consistente de los colores y elementos del logotipo. Se destaca el uso del branding en empaques y tarjetas, así como la incorporación de productos locales (como la

marca chilena WHENUA), que aportan un valor añadido a la propuesta. El contacto con los clientes es activo, respondiendo tanto a comentarios positivos como negativos, lo que refleja una gestión comprometida con la experiencia del usuario.

### **Caso 3: Voilà Fleurs & Cadeaux**

Voilà Fleurs & Cadeaux se presenta como una boutique floral con un enfoque claramente estético. Su inspiración europea se manifiesta no solo en los productos, sino en la ambientación general, el diseño web, la fotografía y el lenguaje visual. Cada imagen de producto está cuidadosamente compuesta, con luz natural y fondos neutros que realzan la flor como protagonista. Se percibe un cuidado minucioso en la elección de materiales, el empaque y la disposición floral, reforzando la sensación de exclusividad. El sitio web ofrece una navegación clara y coherente, con un botón

de compra sutilmente integrado. A lo largo de la experiencia, se mantiene un lenguaje visual unificado que posiciona la marca no solo como un proveedor de flores, sino como una experiencia de compra sensible y sofisticada. Este caso representa un referente destacado en la transformación del producto floral en un arte aplicado, donde el diseño es protagonista.

### **Estudio cuantitativo y cualitativo de floristas en el Cementerio Parques del Mar**

Como parte del trabajo de campo, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada a 27 floristas que desempeñan sus labores en el entorno del Cementerio Parques del Mar. Esta instancia tuvo como propósito recopilar datos relevantes que permitieran comprender las dinámicas de atención, condiciones laborales y aspectos materiales involucrados en el oficio floral. El instrumento utilizado combinó preguntas cerradas que

facilitaron el análisis cuantitativo con preguntas abiertas, aplicadas a cuatro entrevistadas, considerando la necesidad de no interrumpir excesivamente su jornada laboral.

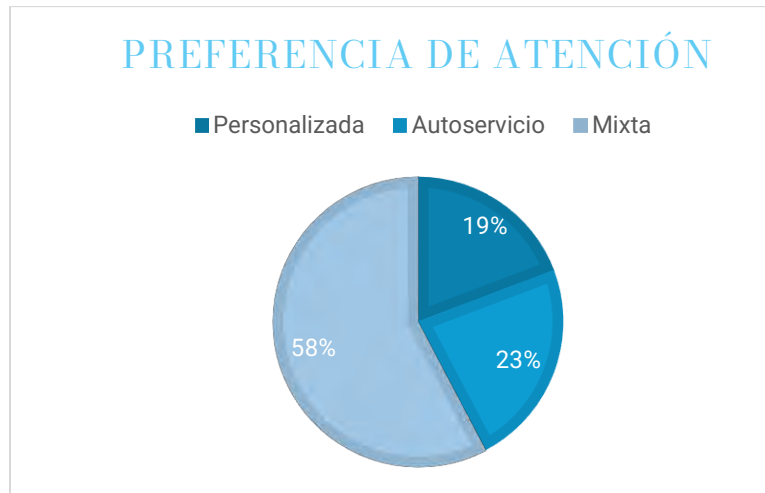
### **Levantamiento de información y estructura del instrumento**

El cuestionario se diseñó para obtener datos objetivos sobre el tipo de atención al cliente, los materiales utilizados, el nivel de satisfacción con el espacio de trabajo y aspectos funcionales del día a día. En paralelo, se recogieron testimonios en formato abierto que aportaron una mirada más cercana a las vivencias cotidianas de las floristas.

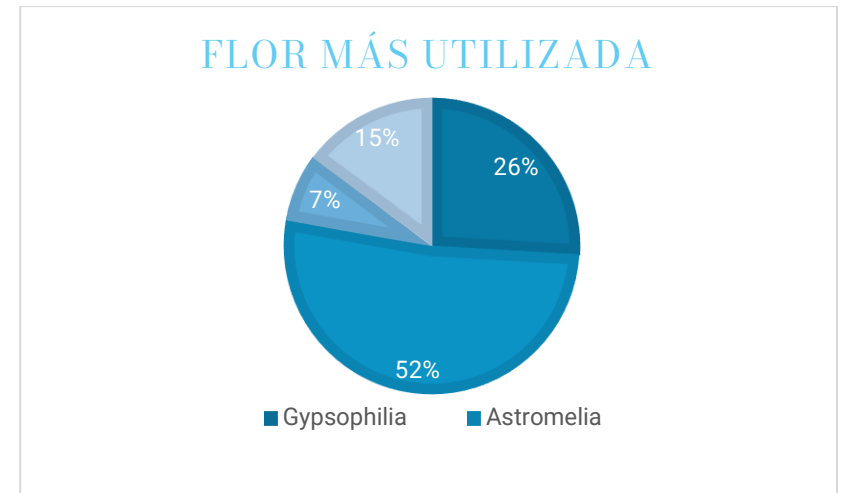
### **Resultados cuantitativos: hábitos, preferencias y condiciones**



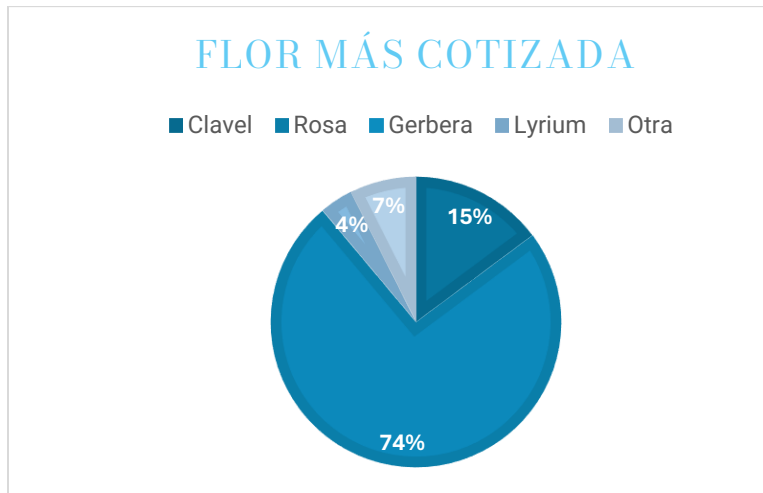
Los resultados revelan una tendencia hacia un modelo de atención mixta, adoptado por el 82% de las encuestadas.



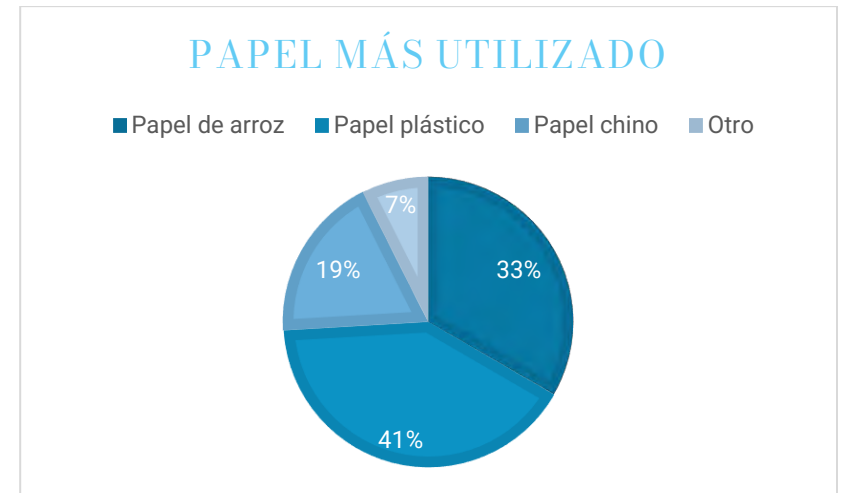
A pesar de ello, un 58% expresó que su atención ideal es la personalizada, lo que demuestra el valor que le otorgan al vínculo humano con quienes compran flores, especialmente en un entorno cargado de emociones como lo es un cementerio.



En relación con las especies florales, se destacan la astromelia y la gipsófila como las más utilizadas.



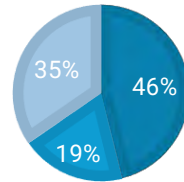
En contraste, la flor más demandada y valorada comercialmente es la rosa, con un 74%, evidenciando su alta carga simbólica y su presencia en ritos conmemorativos.



Sobre los materiales de envoltorio, se identificó una distribución equilibrada entre papel arroz (33%), papel plástico (41%) y papel chino (33%).

## ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ CON EL SUELO DE SU PUESTO DE TRABAJO?

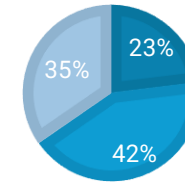
■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



El suelo es el aspecto peor evaluado, con un 46% de disconformidad.

## ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTA CON LA INFRAESTRUCTURA DE SU PUESTO DE TRABAJO?

■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



La infraestructura general y la ubicación también presentan niveles intermedios de satisfacción, lo que evidencia oportunidades claras de mejora en cuanto a funcionalidad, seguridad y confort.

### **Aportes cualitativos: relatos que revelan el contexto**

Los testimonios recogidos en las entrevistas abiertas permiten comprender realidades que los datos cuantitativos no alcanzan a mostrar por sí solos. Algunos de los comentarios más representativos incluyen:

“El piso está desnivelado, un caballero se cayó y se golpeó la cabeza.”

“No hay baño, el piso es muy húmedo, se pasa frío, en las tardes se queda muy solo.”

Estos relatos evidencian condiciones inadecuadas que afectan la seguridad y el bienestar tanto de quienes trabajan como de quienes visitan el lugar.

*“La gente comienza a conversar con nosotras y ahí nos quedamos un rato pegados.”*

*“La atención al cliente depende del día, por ejemplo, los días de semana uno se queda conversando con ellos.”*

Estas frases muestran que la atención que brindan las floristas trasciende la transacción comercial, funcionando también como un espacio de escucha y acompañamiento emocional.

*“Debes tomarte el tiempo necesario para cada arreglo, porque no somos máquinas de hacer, hacer, hacer.”*

Este comentario refleja la importancia del tiempo y la dedicación en un trabajo que es, además de artesanal, profundamente sensible.

*“Si pudiera construir el local entero, sería más sólido, con calidad, que no se llueva.”*

*“Debería ser algo cerrado para no tener tanta bula y que sea más sobrio, clásico, sobre todo porque vienen personas mayores y personas con carga emocional.”*

Las entrevistadas visualizan un ideal de espacio que combine sobriedad, funcionalidad y resguardo, en concordancia con el entorno.

*“No se puede tener tanto lujo porque la gente no tiene cultura, es mejor mantener algo más clásico.”*

Aquí se identifica una percepción de autocensura proyectual, en la que el diseño se ve limitado por prejuicios o experiencias previas.

*“Me encantan los animales, pero no deben estar en la florería, como que no va.” “Pondría una sala o algo para que uno descanse ahí.”*

Estas observaciones también apuntan a la necesidad de espacios diferenciados para el descanso, reforzando la importancia de una zonificación clara y coherente.

### **Consideraciones finales**

La combinación de datos cuantitativos y cualitativos permite comprender de forma integral la realidad de las floristas del Cementerio Parques del Mar. No solo confeccionan arreglos florales, sino que gestionan emociones, acompañan procesos de duelo y enfrentan condiciones laborales que requieren mejoras.

Esta visión aporta una base sólida para proyectar soluciones desde el diseño industrial que respondan de manera respetuosa, ergonómica y simbólica a las necesidades de este oficio profundamente humano.

### **Propuesta de diseño**

La propuesta de diseño presentada responde a un análisis minucioso del contexto ambiental y emocional del Cementerio Parques del Mar. El objetivo es diseñar un espacio comercial para una florería que combine funcionalidad, sensibilidad y estética, adaptándose a las condiciones del sitio y a las necesidades de los usuarios en procesos de duelo. Para ello, se plantea la utilización de contenedores modulares, una elevación del suelo y un diseño interior que promueve un ambiente cálido y accesible.

### **Comparación del espacio actual y la propuesta**

**Estado actual**

**Exterior**





*Interior*



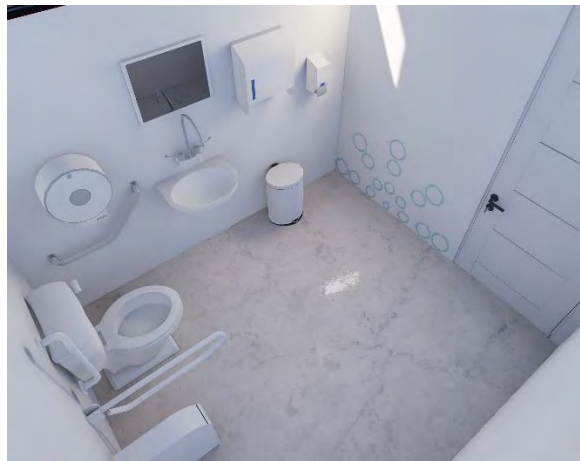
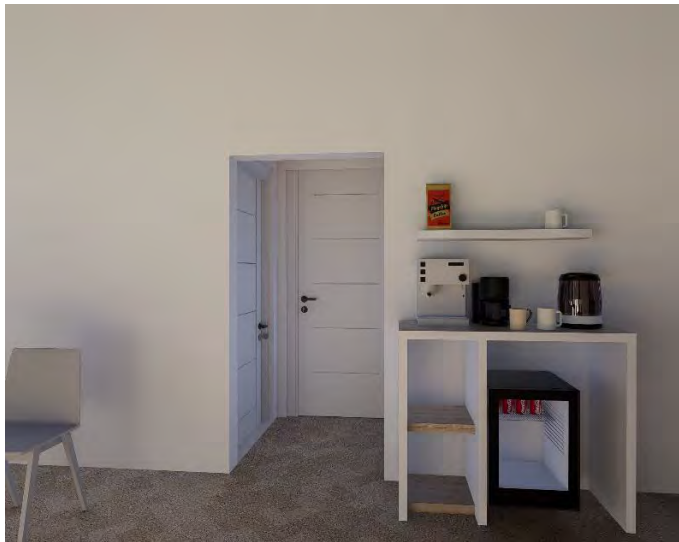
*Propuesta*

*Exterior*





*Interior*







### Propuesta

Mediante la comparación visual entre el espacio actual y los renders del proyecto, se evidencia la problemática de la humedad del terreno y cómo la elevación del suelo se propone para evitar la corrosión y prolongar la vida útil de la estructura. Esta intervención mejora además la limpieza y el orden del espacio,

elementos fundamentales para un entorno comercial y emocionalmente delicado.

### **Justificación técnica y estética**

#### Uso de contenedores elevados

La elección de contenedores marítimos como estructura principal responde a criterios de economía, practicidad y adaptabilidad, especialmente adecuados para terrenos con condiciones variables y para proyectos que requieren movilidad o temporabilidad (Brawne, 2003). La elevación del contenedor mitiga los efectos nocivos de la humedad del suelo, asegurando una mayor durabilidad del espacio.

### **Piso de corcho**

El corcho es un material que ofrece múltiples ventajas en espacios de trabajo donde se permanece de

pie por períodos prolongados, debido a su capacidad amortiguadora y propiedades antideslizantes (Ferreira, Silva & Gomes, 2019). Su textura y tonalidad natural contribuyen a crear un ambiente acogedor, favoreciendo la experiencia sensorial en la atención floral.

### **Ventanales de vidrio y luz natural**

El diseño incorpora amplias superficies de vidrio que permiten la entrada de luz natural, mejorando la percepción cromática y reduciendo el consumo energético (Brawne, 2003). Además, desde una perspectiva simbólica, la luz actúa como un elemento de calma y esperanza, fundamental en contextos de duelo. La transparencia visual también amplía el espacio percibido y facilita la circulación interior.

### **Mobiliario minimalista**

El mobiliario seleccionado sigue un enfoque minimalista que prioriza la funcionalidad y claridad visual, evitando competir con el valor simbólico del producto floral (Chayka, 2016). Su diseño modular y liviano facilita la organización del espacio y promueve una experiencia fluida para usuarios y trabajadores.

### **Ergonomía y distribución espacial**

La disposición de las mesas y áreas de trabajo ha sido diseñada considerando principios ergonómicos y antropométricos, buscando reducir la fatiga y optimizar la eficiencia laboral (Pheasant & Haslegrave, 2006). La correcta altura y dimensiones garantizan comodidad y seguridad durante las tareas diarias.

### **Baño**

Se incorpora un baño accesible que cumple con los estándares de diseño universal, garantizando el acceso digno y seguro para personas con movilidad reducida y adultos mayores (Steinfeld & Maisel, 2012). Esta inclusión es un reflejo del compromiso social del proyecto y mejora la experiencia integral del espacio.

### **Identidad visual y estilo**

La identidad gráfica está inspirada en colores pastel un verde claro y celeste que promueven un ambiente sereno y fresco, en sintonía con el estilo escandinavo. La simbología del girasol, asociada a la luz y la esperanza, refuerza el significado emocional del espacio (Chevalier & Gheerbrant, 1997). El nombre "Tornasol" conecta visual y conceptualmente con esta metáfora, reforzando la narrativa del proyecto.

El diseño interior y arquitectónico se basa en los principios del estilo escandinavo, caracterizado por el uso de materiales naturales, simplicidad formal y prioridad a la luz natural, contribuyendo a crear un ambiente equilibrado y emocionalmente sostenible (Rasmussen, 2012).

### **Pérgola con vidrio**

La inclusión de una pérgola con cerramiento de vidrio en el espacio destinado a las florerías responde a la necesidad de crear un ambiente que favorezca el confort tanto térmico como acústico para usuarios y trabajadores. Dado que el entorno externo se caracteriza por ruidos constantes derivados de la cercanía a una vía vehicular y condiciones climáticas variables, el uso del vidrio en la estructura actúa como una barrera física

efectiva que ayuda a reducir el ruido, contribuyendo a un ambiente más tranquilo y cómodo (González, 2019).

Además, el vidrio protege frente a la lluvia y la humedad, elementos que influyen directamente en la conservación de las flores y el bienestar del personal que labora en el lugar. La transparencia del material, a su vez, permite mantener la conexión visual con el exterior, aprovechando la iluminación natural y evitando la sensación de encierro, aspectos clave para generar una experiencia agradable y acogedora (Ramírez, 2021).

Desde la perspectiva del diseño industrial, esta solución constructiva reúne funcionalidad, ergonomía y estética, proporcionando un espacio resguardado y confortable que mantiene la identidad visual y la armonía con el entorno. La pérgola también contribuye a prolongar la durabilidad de los arreglos florales al reducir su exposición a factores externos, favoreciendo así la

calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Soto, 2020).

Finalmente, el aislamiento acústico que proporciona esta estructura mejora las condiciones laborales al disminuir el estrés causado por el ruido externo, impactando positivamente en la productividad y el bienestar del equipo (Vargas, 2018).

#### **Normativas y permisos para la instalación**

Para la instalación junto a la carretera, es imprescindible obtener los permisos correspondientes:

**Permiso municipal:** Aprobación de planos y conformidad con normativas locales a través de la Dirección de Obras.

**Permiso de vialidad:** Asegurar que la estructura no afecte la seguridad y circulación en la vía pública.

**Conexiones de servicios:** Instalación legal de agua potable, electricidad, cámaras de seguridad e

internet, cumpliendo con los estándares técnicos y legales vigentes.

Estos trámites garantizan la legalidad, seguridad y operatividad del proyecto.

## Sistema Producto



## Modelo de negocio CANVAS

Asociaciones Clave	Actividades Clave	Propuestas de Valor	Relación con los clientes	Segmentos de clientes
Cristalchile OASIS CAPIRO AQUA&FLORES DISTRIBUIDORA VARGAS	- <b>Canales de distribución:</b> Tienda física, página web, Instagram y Facebook  - <b>Fuentes de ingreso:</b> Venta de activos.  - <b>Relación con los clientes:</b> Asistencia personal, y autoservicio  - <b>Actividades clave:</b> Confección de arreglos florales, orientación a cliente, gestión de inventario, marketing físico y digital.	Espacio experiencial multisensorial como punto de encuentro para preservar la memoria en un entorno que propicie el consuelo, la inspiración y la reflexión.	Creación colectiva Autoservicio Asistencia personal Experiencia del cliente	Para todo público, entre los cuales se destacan: Adultos mayores, organizadores de eventos y personas en situación de discapacidad (PCD).
<b>Recursos Clave</b> - Humanos: Floristas, personal de ventas, proveedores. - Económicos: Capital personal y crédito. - Intelectuales: Floristas, especialista en marketing y Especialista en TI (Tecnologías de la Información) - Físicos: Tienda física, flores, arreglos florales, comestibles, bebidas frías, infusiones bebidas calientes, alimentos envasados, vehículos de entrega de pedidos, baño inclusivo, decoración, elementos gráficos, iluminación, mobiliario de trabajo, mobiliario de cafetería, estanterías, herramientas de trabajo y mostradores.		<b>Canales</b> Canales mixtos: WhatsApp Business, Facebook, Instagram, tienda física, distribución de pedidos, tienda online y atención post venta.		
<b>Estructura de costos</b> Monto mensual aproximado: Servicios básicos, licencias, plataformas web y decoración: \$303.014 mensual • Flores: \$115.200 a \$28800 semanal • Sueldos: \$529.000 a \$730.370 por empleado		<b>Flujos de ingresos</b> Venta de activos Precio dinámico de productos Métodos de pago: Efectivo, débito, crédito y transferencia		

## Conclusión

El presente trabajo ha desarrollado una propuesta de diseño para un espacio comercial destinado a

florerías, ubicado en el entorno del Cementerio Parques del Mar, un contexto cargado de simbolismo, memoria y emocionalidad. A lo largo de la investigación se abordaron problemáticas vinculadas tanto a las condiciones físicas del sitio como a las necesidades simbólicas y emocionales de quienes lo habitan o transitan. La propuesta, titulada “Tornasol”, se configura como una respuesta integral que articula funcionalidad, sensibilidad estética y respeto por el entorno. El uso de contenedores marítimos elevados permite responder de manera eficiente a las condiciones del terreno, al mismo tiempo que ofrece una solución económica, adaptable y sostenible. Materiales como el corcho fueron seleccionados por sus cualidades ergonómicas, térmicas y sensoriales, aportando confort tanto para usuarios como para trabajadores. Elementos como los ventanales de vidrio, el mobiliario de líneas minimalistas y un baño

inclusivo dan cuenta de un enfoque de diseño centrado en las personas y sus emociones, particularmente en contextos donde el duelo, la espera y la contemplación son parte de la experiencia. La inclusión de un sanitario accesible refuerza el compromiso con la equidad y el diseño universal, respondiendo a las necesidades de adultos mayores y personas con movilidad reducida. La identidad visual del proyecto, inspirada en el estilo escandinavo y en el simbolismo del girasol, otorga coherencia conceptual a la propuesta. El nombre “Tornasol”, derivado del francés tournesol (girasol), representa la búsqueda de luz y transformación emocional, reforzando el sentido del espacio como un lugar de contención, acompañamiento y reconexión. Asimismo, se contemplaron los aspectos normativos, técnicos y legales necesarios para asegurar la viabilidad del proyecto, incluyendo requerimientos municipales,

condiciones de viabilidad y provisión de servicios básicos. En síntesis, esta tesis no solo propone un espacio comercial funcional, sino un lugar cargado de significado, capaz de acompañar procesos sensibles y fortalecer la relación entre el diseño, la memoria y la experiencia humana. “Tornasol” se presenta como un aporte relevante que demuestra el potencial del diseño como herramienta para generar bienestar emocional, social y simbólico en contextos contemporáneos. A futuro, se espera que esta propuesta pueda ser implementada como un modelo replicable en otros cementerios o espacios de conmemoración, donde el diseño contribuya activamente a mejorar la experiencia de los usuarios a través de soluciones sensibles, sostenibles y accesibles. Asimismo, esta investigación abre la posibilidad de seguir explorando el vínculo entre arquitectura, emociones y rituales contemporáneos, promoviendo una

visión del diseño que no solo responde a lo funcional, sino que también acompaña y transforma las vivencias humanas desde el cuidado y la empatía.

### Referencias

- Brawne, M. (2003). *Architectural thought: The design process and the expectant eye*. Elsevier.
- Chayka, K. (2016). *The longing for less: Living with minimalism*. Bloomsbury Publishing.
- Chevalier, J., & Gheerbrant, A. (1997). *Diccionario de los símbolos*. Editorial Herder.
- Ferreira, J., Almeida, S., & Santos, P. (2019). *Sustainable materials in interior design: Performance and emotional impact*. Routledge.
- Liddell, K., & Fanning, K. (2017). *Container architecture: Modular construction for sustainable design*. Thames & Hudson.

Littré, É. (1863). *Dictionnaire de la langue française*. Hachette.

Rasmussen, S. E. (2012). *Experiencing architecture* (2.<sup>a</sup> ed.). MIT Press.

Steinfeld, E., & Maisel, J. (2012). *Universal design: Creating inclusive environments*. Wiley.

González, L. (2019). *Diseño de espacios de trabajo en entornos ruidosos: Soluciones pasivas para el confort acústico* [Tesis de pregrado, Universidad de Valparaíso].

Ramírez, M. (2021). *Optimización del confort lumínico y visual en espacios comerciales mediante uso de cerramientos transparentes* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Chile].

Soto, C. (2020). *Impacto del diseño de infraestructura en la conservación de productos*

*orgánicos perecibles: Caso floristerías* [Tesis de título, Universidad de Santiago de Chile].

Vargas, P. (2018). *Efectos del ruido ambiental en la productividad y salud laboral en espacios comerciales abiertos* [Tesis de magíster, Universidad de Chile].

Pelegriño, D. (2021). Scandinavian design and its emotional impact in interior architecture. *Journal of Aesthetic Environments*, 14(2), 88–105.

SciELO Brasil. (s.f.). Artículo en educación comparada.  
<https://www.scielo.br/j/ep/a/ks6KXnxGSF8B8LnXpMcC4NC/>

SciELO Chile. (s.f.). Artículo científico en arquitectura.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22952020000100379](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22952020000100379)

Capirochile. (s.f.). *Distribuidora de flores y artículos para floristería*. <https://www.capirochile.com/>

ChileAtiende. (s.f.). *Constitución de sociedad en el Registro de Comercio*.  
<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/30419-constitucion-de-sociedad-en-el-registro-de-comercio>

Concon.cl. (s.f.). *Medio ambiente*.  
[https://www.concon.cl/medio\\_ambiente](https://www.concon.cl/medio_ambiente)

Concon.cl. (s.f.). *Obras públicas*.  
<https://www.concon.cl/obras>

Concon.cl. (s.f.). *Turismo en Concón*.  
<https://www.concon.cl/turismo>

Cristal Chile. (s.f.). *Ficha técnica: Vidrio reciclado*.  
<https://www.cristalchile.cl/Documentos/Detalle/76>

Distribuidora Vargas. (s.f.). *Catálogo de productos*.  
<https://www.distribuidoravargas.cl/>

Enel Chile. (s.f.). *Manual de empalmes eléctricos*.  
<https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/es/empresas/regulado/proyectos-inmobiliarios/Manual%20de%20Empalmes%20EI%C3%A9ctricos.pdf>

Falabella. (s.f.). *Mesas de comedor*.  
<https://www.falabella.com/falabella-cl/category/cat3149/Mesas-de-Comedor>

Floryestilo. (s.f.). *Crisantemos a granel*.  
<https://www.floryestilo.cl/product-category/flores-por-paquete/crisantemos-a-granel/>

Hermanos Otero. (s.f.). *Preparación de terreno antes de edificar*. [https://www.hermanosotero.com/como-se-prepara-el-terreno-antes-de-una-edificacion\\_fb219750.html](https://www.hermanosotero.com/como-se-prepara-el-terreno-antes-de-una-edificacion_fb219750.html)

MK. (s.f.). *Cerámicas para pisos y muros*.  
<https://www.mk.cl/pisos-y-muros/ceramicas>

ModernSpace. (s.f.). *Mesas de trabajo e iluminación*. <https://www.modernspace.cl/iluminacion-1/mesas-de-trabajo>

Multiventanas. (s.f.). *Ventanas de PVC y termopanel*. <https://multiventanas.cl/landing-multiventanas/>

MyGlass. (s.f.). *Cristalería y soluciones en vidrio*. <https://www.myglass.cl/>

Polypur. (s.f.). *Aislación térmica y soluciones constructivas*. <https://www.polypur.cl/>

SEA – Servicio de Evaluación Ambiental. (s.f.). *Inicio*. <https://www.sea.gob.cl/>

Sodimac. (s.f.). *Ventanas de aluminio*. <https://www.sodimac.cl/sodimac-cl/lista/CATG10853/Ventanas-de-aluminio>

Sodimac. (s.f.). *Ventanas de PVC y otras soluciones*. <https://www.sodimac.cl/sodimac-cl/lista/CATG10744/Ventanas>

Terminal de Flores. (s.f.). *Venta mayorista de flores*. <https://www.terminaldeflores.cl/>

Valeflor. (s.f.). *Distribuidor mayorista de flores frescas*. <https://www.valeflor.cl/>

2x3. (s.f.). *Precios para instalar tablero eléctrico*. <https://www.2x3.cl/p/precios-instalar-tablero-electrico>

Normas APA. (s.f.). *Cómo citar leyes y documentos legales*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-leyes-documentos-legales/>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.). *Código Civil de Chile, Ley N.º 8201*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=8201>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.).

*Ley General de Urbanismo y Construcciones, Ley N.º*

458. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=13560>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s.f.).

*Ley de Bases Generales del Medio Ambiente, Ley N.º*

19300.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=2865>