



UNIVERSIDAD DE CHILE  
INSTITUTO DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN  
ESCUELA DE PERIODISMO

“ESTUDIO DE CASO: APLICABILIDAD DEL MODELO  
DE PERFIL DE RIESGO COMO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL  
COMUNICACIONAL EN ORGANIZACIONES”  
Caso aplicado a instituciones públicas

Memoria para optar al Título de Periodista

HÉCTOR ANDRÉS VERGARA MONARDES

Profesor guía: Roberto Antonio Campos Peña

Santiago, Chile  
2014

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
PROPUESTA.....	5
1. TÍTULO DE LA MEMORIA: .....	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
MARCO TEÓRICO .....	14
RIESGO .....	17
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	19
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN (FODA) .....	23
MATRIZ DE RIESGO .....	25
TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS .....	29
LA ORGANIZACIÓN, UN SISTEMA.....	33
LAS COMUNICACIONES EN LA ORGANIZACIÓN.....	40
IMAGEN E IDENTIDAD CORPORATIVA .....	43
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL .....	46
PLAN DE COMUNICACIÓN .....	48
RESISTENCIA AL CAMBIO .....	50
BASES CONCEPTUALES DEL MODELO .....	54

ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	61
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	61
2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	64
4. ANTECEDENTES DE LAS INSTITUCIONES .....	66
5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	75
6. FUENTES DE OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	78
7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	81
8. CRONOGRAMA.....	82
FASE DE CAMPO .....	83
CONCLUSIONES .....	96
ANEXOS.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	120