



Universidad de Chile
Instituto de la Comunicación e Imagen
Escuela de Periodismo

**INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES EN CHILE: DE UN TRATADO
DE PAZ A UN MERCADO EN EXPLOTACIÓN**

Paz Belén Guerrero Muñoz

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PERIODISTA

Categoría: Reportaje

Profesor/a guía: Lorena Angelli Letelier Valdivia

Santiago de Chile

Octubre 2021

DEDICATORIA

A mi Ciela y Cielo,
Cumplieron.

AGRADECIMIENTOS

Sinceramente, no pensaba escribir esta parte porque creo que nunca nada le haría justicia a la realidad. Quizás, lo que más se le acerque es agradecer a todas las personas y seres importantes en mi vida que me han llevado a ser la ser humana que teclea estas palabras en la madrugada antes de entregar su memoria de título.

Agradezco de forma especial, a mi roca en las distintas enseñanzas de la vida: mi familia. Desde mi abuela y abuelo, por su apoyo, orgullo y amor incondicional. A mi mamá y papá, a quienes dedico este trabajo, porque sin ellos no sería nada. A mis mujercitas, Francisca, Daniela y Sophie, por los consejos, contención, apoyo y por ser siempre mis fans número uno. Y a mis bebés gatunos, Dua y Blue-Mimir, que llegaron a darme alegría cuando la necesitaba y a velar porque me mantuviera despierta cuando tenía que trabajar en esta memoria.

Asimismo a quienes fueron parte y me acompañaron durante este proceso, que fue más largo de lo esperado. A mi profesora guía, Lorena, por la constante disposición, respaldo y acompañamiento, por todo su conocimiento y sabiduría entregada. A mis amigas y amigos de Chile y del mundo, por las risas y recuerdos. Y también a la gente del ICEL, como el tío Henry o Zarlly, que siempre me ayudaron y sonrieron durante los cinco años que recorrí esos pasillos. Además, dar las gracias a las entrevistadas y entrevistados, sin quienes, este reportaje no hubiese sido posible.

Mención honrosa a todos los artistas musicales que me hicieron compañía en las largas noches de desvelo y a los pajaritos que nos acompañaron a mi computador y a mí al amanecer.

Y por último, gracias a quien dedique unos minutos a leer este reportaje y agradecimientos.

Paz

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	5
Intercambios estudiantiles en Chile: de un tratado de paz a un mercado en explotación	6
CAPÍTULO 1: HISTORIA	7
<i>Inicio de la transformación</i>	9
<i>EF y el cambio de productos</i>	13
CAPÍTULO 2: MERCADO EN CHILE	17
<i>Valores, financiamiento y pago</i>	20
<i>Becas y descuentos</i>	24
<i>Caso Pingüinos Sin Fronteras</i>	26
CAPÍTULO 3: MODELOS DE NEGOCIO	30
<i>Destinos y duración del programa</i>	34
CAPÍTULO 4: DIFERENCIAS Y SIMILITUDES DE SERVICIO	36
<i>Familias anfitrionas y cambio</i>	39
CAPÍTULO 5: PANORAMA A LA ACTUALIDAD	42
<i>Reclamos</i>	44
<i>El ayer, hoy y mañana</i>	48

INTRODUCCIÓN

Los intercambios estudiantiles en el mundo partieron con una misión y visión muy noble, pero tras la apertura de más de doce agencias durante los últimos 20 años, de un rubro que no cuenta con regulación ni fiscalización en Chile, ¿continuará siendo así en nuestro país? ¿Qué pasa con las organizaciones y clubes que partieron con esta iniciativa?

A lo largo de esta investigación, de la mano de las voces principales y de valores que no dejan de subir, se logra esclarecer el panorama actual de este tipo de programas que mueve cifras millonarias anualmente y que claramente se ha convertido en un mercado en explotación.

Con distintos modelos de negocio, diversos productos y servicios cada vez más a la medida, crece la competencia entre los proveedores de estas experiencias, y la mirada soñadora que les dio origen queda atrás sin haber previsto la evolución de un negocio.

Con más de 12 agencias del rubro en el país:

Intercambios estudiantiles en Chile: de un tratado de paz a un mercado en explotación

El aumento de los precios de estos programas ha superado el 200 por ciento en los últimos diez años y pueden costar hasta 24 millones de pesos por semestre dependiendo del destino. Es más, cada vez son más las ofertas que no incluyen pasaje aéreo ni seguro médico.

Intercambios estudiantiles, cursos de idioma, años sabáticos y trabajo fuera del país (*Working Holiday o Work and Travel*) y cuidado de niños en el extranjero (*Au Pair*), son algunas de las opciones que están considerando los jóvenes chilenos para ampliar sus horizontes. Es por ello que desde inicios de los 2000 han surgido, al menos, ocho agencias que ofrecen intercambios escolares en Chile, en una industria que mueve un promedio de 12 mil millones de pesos anualmente. La cifra, sólo irá en aumento, puesto que año a año son más los estudiantes que optan por ellos y en donde las organizaciones más antiguas han tenido que ajustarse a la nueva competencia adaptando sus programas cada vez más a la medida.

Porque si bien en el origen de estas experiencias el fin era la paz y entendimiento entre países, hoy esos objetivos se han difuminado por los deseos y objetivos de los jóvenes. Surgiendo diferentes modelos de negocio, productos y servicios personalizados. A mayor elección, mayor es el costo.

Actualmente, los catálogos de países abarcan los 5 continentes, muy distinto de la realidad hace 60 años cuando partieron a EE.UU los primeros estudiantes nacionales, único destino posible en aquel entonces. Aún así, los destinos preferidos por los chilenos continúan siendo los de habla inglesa, principalmente Estados Unidos, Canadá, Inglaterra y Australia.

CAPÍTULO 1: HISTORIA

“Alguien una vez dijo algo muy sabio, y es que ninguno de estos niños que viaja a otro país va a poder levantar un arma contra el país al cual fue”, dijo Elizabeth Reyes, coordinadora de los programas de intercambios escolares que ofrece el club Rotario de San Bernardo.

Los intercambios estudiantiles surgieron tras la Segunda Guerra Mundial con la misión de acercar a los países a un entendimiento de paz en un contexto de post guerra. Inicialmente partió uniendo a Estados Unidos con Alemania y Francia, donde una familia estadounidense recibía a un adolescente europeo como un miembro más por varios meses, el objetivo era demostrar unión y paz entre las naciones. No era un negocio, nadie ganaba dinero con este tipo de experiencias. El único gasto en el que incurría la familia natural del estudiante de intercambio eran sus pasajes aéreos de ida y vuelta.

Así lo constata la historia de las organizaciones de intercambios culturales más grandes del mundo y que están presentes en Chile: American Field Service y Youth For Understanding, junto al club internacional Rotary Club.

Los programas llegan a Chile a finales de los años 50. En primera instancia, lo hicieron de la mano de American Field Service (AFS), fundada en 1914 como un servicio de asistencia de ambulancias estadounidenses – durante la Primera y Segunda Guerra Mundial – que transportaba heridos desde los campos de batalla hasta los hospitales. Luego, en 1947, con las guerras finalizadas y sin personas que transportar, cambiaron su misión y enfocaron su visión en alcanzar la paz entre naciones post guerra por medio de intercambios estudiantiles.

Fue en 1958 que decidieron fundar una oficina en Santiago, para luego expandir su presencia a regiones en 1963 mediante comités locales conformados por voluntarios de la organización, específicamente a Antofagasta, Concepción y Punta Arenas.

El primer destino de AFS para los estudiantes chilenos fue Estados Unidos, país en el cual debían vivir por un año. Después se abrió la posibilidad de viajar a Alemania, Australia, Bélgica o Italia, pero el gigante norteamericano mantuvo la preferencia. Fue en 1974 que AFS convirtió a Chile en país anfitrión, ese año llegaron los primeros estudiantes provenientes de Europa. Actualmente, ofrece programas a todos los continentes, a más de 35 países y más de 9 mil estudiantes han viajado con ellos.

Desde el 2014, AFS ha sido nombrado como Socio Consultivo por UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), lo que significa que ambas organizaciones pueden colaborar en proyectos e iniciativas de interés mutuo y bienestar social.

En 1963, en el mismo año se conformaron las sedes en regiones de AFS, llegó al país la organización Youth For Understanding (YFU), que cada año envía a más de 4 mil estudiantes del mundo a vivir una experiencia intercultural.

YFU fue fundada en 1951 por Rachel Andersen en EE.UU, y sus primeros participantes fueron 75 adolescentes alemanes invitados a vivir con familias estadounidenses. Doce años después la fundadora le pidió al Dr. Eric Simon, director de YFU Uruguay, que viajara a Chile a fundar la nueva sede y se pusiera en contacto con Guillermo Richards Alcayaga, quien fue el primer director y presidente de YFU Chile.

En el país, YFU es una corporación de derecho privado sin fines de lucro y es considerada una organización educativa. En regiones no cuenta con oficinas, si no que trabajan con representantes de zona que son voluntarios encargados de apoyar a los postulantes y de colaborar en la búsqueda de familias anfitrionas para los estudiantes extranjeros.

Si bien Rotary Club no nació tras la postguerra ni con el objetivo de realizar intercambios estudiantiles, el interés de su fundador por la cooperación internacional y la hermandad entre los países gatilló el desarrollo de los intercambios estudiantiles como uno de sus proyectos.

En 1905 el abogado estadounidense, Paul Harris, tuvo la visión de formar un círculo de profesionales dedicados a diversas áreas para intercambiar ideas y formar lazos de amistad. Entonces, Harris fundó el primer Club Rotario en Chicago el 23 de febrero de ese mismo año.

Sudamérica siempre estuvo en los intereses de los rotarios, desde 1916 que veían la posibilidad de abrir clubes en Latinoamérica. Rotary se consolidó en Chile el 15 de mayo de 1924, cuando abrió en Valparaíso, convirtiendo a Chile en el quinto país del cono sur en contar con representación.

Desde aquel entonces, el interés de los jóvenes por realizar este tipo de programas ha ido creciendo, por lo que el mercado en Chile empezó a abrirse y con ello nuevas agencias que ofrecían una experiencia de intercambio estudiantil.

Inicio de la transformación

Actualmente, en Chile existen más de doce agencias u organizaciones que generan o proveen servicios para este tipo de experiencia intercultural. No obstante, la apertura de este mercado en el país no empezó hace mucho tiempo, sino que partió al final de la década de los 90, cerca de 30 años después de los primeros intercambios estudiantiles en Chile.

Una de las primeras personas en indagar en este mundo y darse cuenta que había un mercado a explotar fue Marianela Concha (61). Trabajó en una compañía aérea británica, lo que le permitió conocer el rubro, observar y analizar el turismo en Inglaterra. Concha se percató que gran parte de los ingresos económicos provenientes del turismo correspondían a educación, al concepto de estudios y de aprendizaje del idioma inglés.

Así, con 39 años y decidida a regresar a Chile – en 1998 – Marianela decidió abrir su propia empresa junto a tres socios y amigos que conoció a través de la embajada británica. Cinco años después, optó por independizarse y fundó la oficina de representaciones y consultoría educacional Study Tours, de la cual hasta el día de hoy es dueña y gerenta. La agencia se define como una empresa de turismo educativo,

especializada en representar escuelas de idiomas, universidades y colegios en diferentes partes del mundo.

Su modelo de negocio apuesta principalmente a grupos de colegio. En Santiago comenzaron con el Craighouse, con quienes trabajaron por 14 años. Luego, se sumaron varios de los colegios de la asociación de colegios británicos como el Santiago College, en la Región Metropolitana.

El foco inicial fueron colegios privados donde la mensualidad supera los 400 mil pesos. En provincia, se concentró en Antofagasta y el sur de Chile. Con el tiempo esto ha ido cambiando y Study Tours se ha ampliando al mundo corporativo. Aun así, su mayor ingreso siguen siendo los grupos de colegio que se van de viaje al extranjero, “el 60% de nuestro negocio son los grupos, pero también tenemos pasajeros individuales, trabajamos convenios con universidades, con bancos, con asociaciones gremiales para necesidades individuales”, reconoció la ejecutiva.

Por ejemplo, Study Tours fue la agencia detrás del programa de Corfo Pingüinos Sin Fronteras que gestionó por 5 años el programa de intercambio semestral de los alumnos seleccionados.

Al igual que las AFS y YFU, la empresa Intrax es de origen estadounidense. Fue abierta hace casi diez años por Marcela Donoso y Trinidad Muñoz, quienes contaban con experiencia previa en el rubro tras trabajar en la empresa EF por 10 y 8 años respectivamente. Los dueños de Intrax se pusieron en contacto directo con Donoso a través de la plataforma laboral LinkedIn y le propusieron abrir una sucursal de la empresa Ayusa (Academic Year in the USA) en Chile. Hoy Marcela y Trinidad manejan la agencia.

Pese a ser una empresa joven en Chile, su experiencia les sirvió para despegar. “No fue desde cero, porque yo llevaba 10 años de experiencia, Trinidad ocho, y mucha gente nos siguió, porque tienes mucha fidelidad con los clientes. Como cuando te cambias de una agencia de viajes, la gente te sigue a ti porque saben que en el fondo tú eres la persona que le confían a su hijo. Saben cómo trabajas, entonces, mucha gente me siguió a mí y a Trinidad. Obviamente, hubo que empezar muchas cosas de nuevo, porque son nuevos

productos, es otra empresa, pero hay mucha gente que nos siguió”, reconoció Marcela Donoso.

EF fue un semillero de futuras gerentas de agencias de intercambio, puesto que en marzo de 2011 Virginia Restrepo, ingeniera comercial, ex coordinadora de programa de EF – septiembre 2008 a abril 2009 – y ex gerenta comercial en Study Tours – mayo 2009 a febrero 2011 – abrió junto a su hermana Olga, psicóloga, la agencia de estudios en el extranjero Intereducation. Cuentan con una oficina ubicada en la comuna de Las Condes, una casa oficina que comparte con la otra empresa de las hermanas Restrepo, Re/Max!, agencia de bienes raíces.

Intereducation se autodefine como una agencia de estudios en el extranjero que representa a las principales escuelas de inglés, colegios y proveedores de intercambios escolares. En Chile, cuenta con varios convenios, entre ellos con la Municipalidad de Vitacura, el Instituto Chileno Británico, Banco BCI y la ACHS. Además de las empresas de beneficios Gointegro, plataforma encargada de mejorar la experiencia de los trabajadores, tales como Mall Plaza, Cruz Verde, Volvo, Enel, Inacap, Cencosud, entre otras.

Pese a que cuenta con escuela de idiomas y programas para mayores de edad, el público objetivo de Intereducation son los alumnos secundarios, “el 70% de clientes son intercambios estudiantiles. Así que, la experiencia más grande que tiene esta agencia es respecto a chicos entre los trece y 17 años de edad que salen del país a estudiar por su cuenta”, aseguró Carolina Lozada, encargada de marketing.

En la misma época surgió la agencia Contact Mundo perteneciente a la compañía chilena de turismo Contact Chile, fundada en el año 2000 por el alemán Malte Sieber junto a su esposa chilena, Rossana Vidal.

La compañía partió siendo una agencia de servicios de ayuda para extranjeros que llegan a radicarse, trabajar o estudiar en Chile. Esa fue la idea inicial, arriendo de departamentos amoblados para gente que viniera a vivir al país durante períodos cortos y que no podían acceder a un contrato de arriendo tradicional por no contar con los papeles que acreditaran estatus socioeconómico.

Entonces, al contar ya con un área receptiva de estudiantes provenientes de Alemania, EE.UU y Australia, sumado a que, debido al origen europeo de Sieber, muchos conocidos le preguntaba por este tipo de programas – según indicó el mismo – es que hace aproximadamente 12 años decidieron ofrecer la experiencia intercultural a jóvenes chilenos que quisieran estudiar fuera del país y crearon Contact Mundo.

Contact Chile y su marca anexa no es la única agencia con doble giro, que además de intercambios estudiantiles ofrece servicios de turismo. La empresa de asesoría Kangaroo Education se centra en intercambios estudiantiles, mientras que Kangaroo Tours en turismo.

A diferencia de la competencia, Kangaroo es una empresa de origen sudamericano, nació hace 17 años en Sao Paulo, Brasil. Claro que, actualmente la sede brasileña solamente se dedicada al turismo y la parte de educación se encuentra concentrada cien por ciento en nuestro país.

Esta consultora cuenta con algunas representaciones exclusivas, como por ejemplo, de la Universidad de Melbourne, número uno en Australia y 35 a nivel mundial, donde guían a profesionales chilenos en su postulación e inscripción a magísteres de dicha institución, tanto de forma particular como a través de Becas Chile.

Kangaroo Education se inició en el mundo de los intercambios escolares para alumnos menores de 18 años hace un poco menos de tres años, en modalidad trimestral, semestral o de año académico. Su mayor foco se encuentra en otro sector, la capacitación técnica superior, “75% de la empleabilidad hoy en día en Australia es técnica. Entonces, nosotros ponemos énfasis y hartas ganas en la gente que acá en Chile tiene estudios de gasfitería, electricidad y que no son bien pagados, que no son bien vistos. Se van a Australia y les cambia la percepción al tomar un curso en alguna escuela o un curso de inglés que tenga esta terminología y hoy les está yendo muy bien en su destino”, aseguró Matías Aránguiz, gerente de la agencia.

En nuestro país también están las agencias Experiment, ESL, Hain Chile – en Puerto Varas –, OK Group, Study Abroad, Go Study, entre otras.

EF y el cambio de productos

Pocos años después del surgimiento de las primeras organizaciones de intercambios estudiantiles, nació lo que hasta el día de hoy se convertiría en su mayor competencia; empresa pionera que generó un nuevo producto, de escala mundial y que en Chile lleva la delantera en cantidad de estudiantes que envía al extranjero por año, la Europeiska Ferieskolan, más conocida como English First o EF.

A principio de los años 60, un joven sueco, Betril Hult, viajó por primera vez a Inglaterra donde quedó muy sorprendido que pese a su dislexia, pudo aprender fácilmente a hablar inglés.

Esto lo motivó a en 1965 fundar, junto a unos pocos amigos, una pequeña empresa que se basaría en el aprendizaje práctico de idiomas por medio de viajes al extranjero durante las vacaciones. La llamaron Europeiska Ferieskolan, Escuela Europea de Vacaciones en español, pero rápidamente fue abreviada como EF.

Partieron con el programa *Language Travel*, donde 407 estudiantes secundarios suecos aprovecharon sus vacaciones de verano para aprender inglés en Reino Unido. Ese primer grupo fue el despegue de una empresa que cada año crecía más y más y se convertiría en una multinacional.

Dos años después del envío del primer grupo de EF, los alumnos de todos los países escandinavos ya podían optar por viajar a Alemania o Francia, para aprender el idioma respectivo de cada país. Tanto era el éxito de EF que en los años 70 decidieron apostar por un nuevo mercado y ofrecer un nuevo producto: institutos de inglés enfocados en negocios, el programa se llamó EF Corporate Solutions. Primero se asentaron en Hastings, Inglaterra. Y Debido a la gran popularidad del nuevo programa, al poco tiempo continuaron en EE.UU, Francia, Alemania y España.

Las siguientes décadas estuvieron marcadas por nuevos programas, asociaciones con Apple, la creación de la escuela de inglés en línea Englishtown, pero por sobre todo el nacimiento de EF como marca global. En 1988 fue la escuela de idiomas oficial de los Juegos Olímpicos de Seúl y continúa como patrocinador y proveedor oficial de programas

de idiomas para los Juegos de Pekín 2008 y Sochi 2014. Asimismo, existe un renombramiento de la empresa manteniendo las siglas a Education First.

En 2003, EF vuelve a expandir su negocio para abarcar el área de la educación superior, al asociarse con la Facultad de Administración Arthur D. Little, la cual un tiempo después pasó a llamarse Hult International Business School, la cual a la actualidad maneja en promedio 65.750 dólares (\$53.323.250¹) por estudiante matriculado.

Actualmente, EF es una empresa multinacional presente en 114 países que cuenta con más de 612 oficinas y 52 mil empleados. En Chile existen tres sedes a lo largo del país, en Antofagasta, Viña del Mar y Santiago, además de personas de contacto en las demás regiones.

Es así, como en Chile la modalidad tradicional de los intercambios estudiantiles de alumnos de enseñanza media empezó a mutar, a ampliar y diversificar su oferta frente a la llegada de EF y surgimiento de nuevas agencias que ofrecen este tipo de programas.

Si bien, en un inicio los intercambios de alumnos chilenos se realizaban a uno o dos países en específicos por un período de un año académico. No había otras opciones. Sin embargo, en los últimos diez años las ofertas de distintos programas y destinos cobró fuerza y se convirtieron en los proyectos estrellas.

Ignacio Torres, ex participante de las escuelas de idioma de EF, fue a estudiar inglés por nueve semanas a Bristol, Inglaterra. A finales del 2013 decidió que quería hacer algo provechoso durante las vacaciones de verano, siempre tuvo la idea de irse de intercambio pero como pensaba que eran todos por un año eligió la alternativa que le ofrecía EF y su verano 2014, entre tercero y cuarto medio, se transformó en un invierno británico.

A diferencia de los adolescentes que se van de intercambio con las organizaciones con más trayectoria, “en EF no es que haya que postular, no es un intercambio en sí, es como una escuela de idiomas donde tu pagas por el servicio y ya”, explicó Torres.

Si bien, EF Chile se concentra en vender escuela de idioma tanto para adolescentes como adultos, sí cuentan con intercambios estudiantiles con sus programas de EF

¹ Según valor dólar calculado al 22 de octubre de 2021. Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

Academy. No obstante, continúan sin ser el típico intercambio estudiantes, en estos programas si estudian como alumnos secundarios pero no en cualquier colegio, si no que una academia internacional de EF en alguno de los países disponibles, con la validación propia de una escuela regular del país de destino y se puede elegir entre vivir con una familia anfitriona o a una especie de internado. El valor de un programa de este tipo puede superar los 23 millones de pesos.

Torres tiene una opinión clara respecto a la misión y visión de EF, “es una empresa que quiere ganar plata (...) Obviamente tiene ciertas actividades, pero tampoco es como que "oh, me va muy bien en el colegio y quiero una beca", no, no hay becas. Es una empresa que ofrece sus cursos de idioma, hace bien lo que hace, pero no es una agencia que quiera promover los intercambios culturales. EF es una empresa. Si les pagas, vas. Siempre hay descuentos, pero no hay becas”, aseguró.

Dentro de la industria de intercambios estudiantiles en Chile todos quienes forman parte de esta conocen de EF, hay quienes crearon o lideran una agencia tras trabajar en esta multinacional. Algunos lo ven como competencia, otros no. “EF es una suerte de oveja negra en la industria para mí, porque punto uno, ellos hablan de intercambio escolar cuando te venden un curso de inglés que es completamente otra cosa. Punto dos, son tan grandes que pasan a ser uno más en ciento de niños. Y punto tres, he escuchado tantos malos testimonios de esos lugares, de las familias donde llegan, es todo muy comercial”, criticó Malte Sieber de Contact Mundo.

Aún así, EF no es la única institución que ofrece distintos programas al tradicional intercambio estudiantil por un año académico. Todas las agencias y organizaciones si no partieron con una ofreciendo más de un producto, han ido ampliando su catálogo, sobretodo en el último tiempo debido a las exigencias del mercado, es decir, en base a los requerimientos y deseos de los jóvenes chilenos.

A lo primero que se dio respuesta fue a la duración de los programas. Actualmente, hay ofertas que cuentan con año académico, semestre, trimestre o inclusive que los alumnos elijan la cantidad de semanas.

Las motivaciones también tuvieron un impacto en el catálogo. Agregaron programas especiales de distintas áreas, tales como voluntariados, deportivos, científicos, artísticos, de moda, entre otros. Además, muchas agencias también decidieron apostar por escuelas de idioma en vez de una escuela secundaria en el país de destino, ya que aprender una nueva lengua es uno de los motivos principales para contratar estos programas; claro que, no son considerados como intercambios escolares.

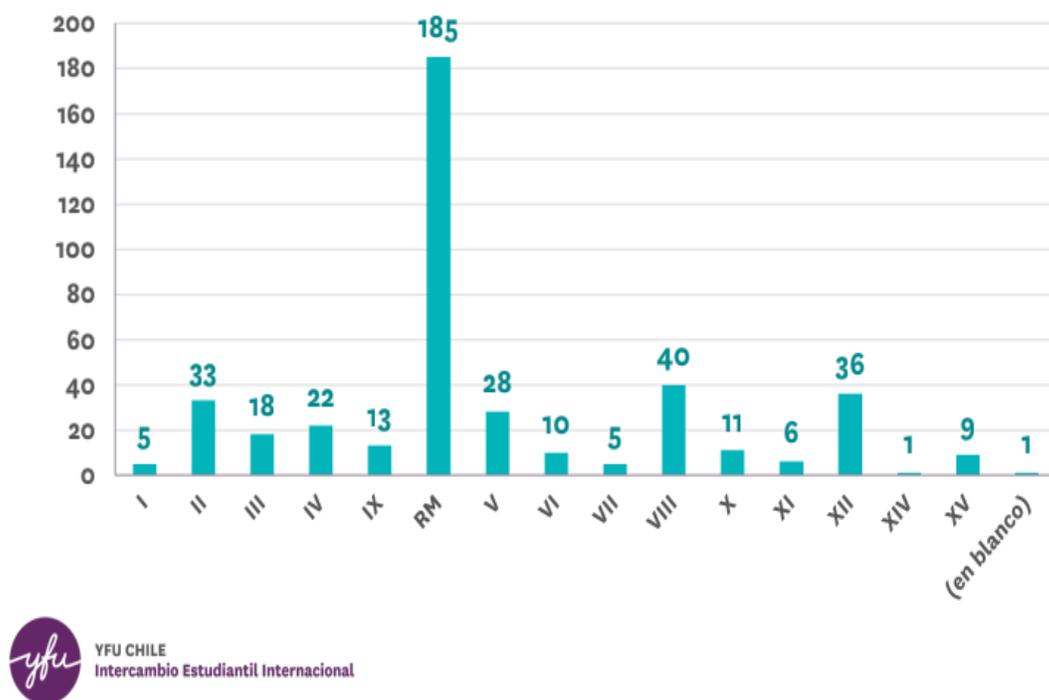
Es más, las agencias del rubro también optaron por ofrecer otro tipo de productos dirigidos al adulto joven. Por ejemplo, los programas *de Au Pair* y *Work and Travel* o *Working Holiday*, son más económicos y les permiten trabajar y viajar en el extranjero al mismo tiempo. El primero es sólo para mujeres quienes desean trabajar de niñeras, mientras que el segundo es para jóvenes que desean realizar labores de diversa índole – trabajar en restaurantes o hoteles de centros de esquí atendiendo al público o en la cocina – y luego poder viajar por el país de destino. También están los campamentos, salidas grupales y asesoría en intercambios universitarios, que se han convertido en el foco de algunas agencias.

“Vendemos mucho *Work and Travel* dependiente, que son los estudiantes que tienen la oferta laboral. Nosotros no conseguimos trabajos, sino que somos sponsors, por lo tanto nosotros emitimos el formulario para la visa, entonces son estudiantes que tienen la oferta laboral pero necesitan el formulario para la visa. Después viene el programa *Au Pair*, que salen entre 25 y 30 estudiantes, es el programa de *babysitters*, y le siguen los cursos de inglés”, informó Marcela Donoso sobre Intrax.

CAPÍTULO 2: MERCADO EN CHILE

Los Intercambios estudiantiles en Chile representan una industria que mueve anualmente doce mil millones de pesos aproximadamente, calculado en base al promedio del valor de los programas y la sumatoria del promedio de estudiantes enviados por institución cada año.

Generalmente los estudiantes que postulan a los intercambios estudiantiles en el país tienen entre quince y 16 años, es decir, entre primero o segundo medio, según indica el estudio realizado por la organización YFU.



(Gráfico 1, Estudio de Mercado, YFU 2018)

Según indican los datos de la encuesta, en términos de procedencia, la mayoría es de regiones. Mientras que en términos individuales, la Región Metropolitana concentra el mayor número de estudiantes que accede a intercambios.

Al ver el gráfico anterior de forma desagregada, el lugar de origen de los estudiantes que se fueron entre 2013 y 2017 con YFU, se aprecia que la región Metropolitana tiene la mayor aporte con un 37,8%. Sin embargo, en términos globales la presencia de secundarios de regiones llega a un 62,2%. Esto demuestra el creciente interés por las agencias de salir a promocionar sus servicios en el resto el país.

En relación a la motivación de los secundarios por vivirla experiencia, el estudio de mercado realizado por YFU muestra que 84,1% del total de adolescentes encuestados precisaron que su mayor interés por irse de intercambio era debido a la “experiencia cultural”. Un poco más abajo se encuentra “aprender un nuevo idioma” y “viajar”. Por el contrario, al consultar por las barreras que impedían concretar los intercambios un 86,1% de los consultados señaló que debido al costo de estos programas desistían. Mientras que, 12,7% y 10,7% del total, dijo que debido a “restricciones del colegio” o porque prefieren optar a intercambios en la universidad, respectivamente.



(Tabla 1, Estudio de Mercado, YFU 2018)

Por su parte, las madres y padres del estudio señalaron que la motivación primordial para que sus hijos se vayan a estudiar al extranjero en un programa de intercambio es el aprendizaje de un nuevo idioma con un 80,4%. Y en el caso contrario, al igual que los jóvenes, lo desestiman porque son muy costosos.



(Tabla 2, Estudio de Mercado, YFU 2018)

Valores, financiamiento y pago

El valor de estos programas es alto, ya que los montos pueden llegar a variar entre tres y 24 millones de pesos.

Pese a ello, gran parte decide hacerlo porque lo consideran una inversión en la educación de sus hijas o hijos. “Hacen un esfuerzo grande pero obtienen una inversión grandísima en el momento que el alumno viaja, porque no solamente el niño vuelve con un inglés perfecto, sino también su personalidad cambia mucho, se ven más independientes”, comentó Carolina Lozada de Intereducation.

Vartan Pedinian, ex estudiante de intercambio, voluntario y socio de YFU Chile, confirmó esta visión, puesto que fue su caso. “Mi familia siempre consideró que todo lo que tiene que ver con estudio es una inversión que vale la pena pagarlo. Entonces, no fue tema, no por que tuviéramos la plata y nos sobrara, sino porque mis papás saben eso es primordial para sus hijos, dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar es la educación”, sostuvo.

Es transversal que todas las instituciones tienen por público objetivo el estrato socioeconómico alto. “Como es un programa un poco caro y las becas no son muchas, el perfil del estudiante que viaja en Chile es una persona que pertenece a una familia de clase económica desde media alta para arriba, lamentablemente”, reconoció Pedinian. Esto también se ve reflejado en que todas las oficinas de las agencias u organizaciones en Santiago se encuentran ubicadas en las comunas de mayores ingresos, desde Providencia hasta Vitacura.

Así lo confirmó Malte Sieber, con la oficina de Contact Mundo ubicada en Providencia: “es accesible para la gente del barrio alto que finalmente es nuestro público”.

El rango de valores de estos programas es amplio y su costo final dependerá de la duración, del tipo de programa, el destino y de la institución que preste el servicio. Además, de lo personalizado y posibilidad de elección respecto a cada ítem del intercambio.

Los clubes Rotary – de los distintos distritos del país –ofrecen la opción más económica para vivir esta experiencia. Pero también es el único que dentro del valor del programa debe considerar los gastos que signifiquen recibir un estudiante extranjero en su hogar.

En efecto, las familias chilenas que envían a su hija o hijo de intercambio deben a su vez recibir a dos alumnos de intercambio de un club rotario de otro país, primero a uno de agosto a finales de diciembre, y luego rotar para abrir las puertas de su casa a otro joven por el resto del año académico.

El valor fijo de los gastos administrativos puede fluctuar año a año, que es lo que paga cada estudiante al club, independiente del destino.

Para la generación que realizó su intercambio entre 2019 y 2020 el monto a pagar fue de \$1.350.000. A esto se suma la garantía de intercambio, 500 mil pesos en efectivo, que se utilizará en caso que la familia anfitriona no cumpla con la entrega de alimentación y escolaridad extranjero. Además, existe un fondo de emergencia ante imprevistos o problemas que varía entre US\$550 y US\$650 para Estados Unidos y Canadá, y de 350 a 650 euros para Europa. La garantía del intercambio, así como el fondo de emergencia, es reembolsada al estudiante al finalizar el programa en caso de no haber sido utilizados.

Ahora, los gastos adicionales son los que más pueden variar, los postulantes deben considerar el costo de la evaluación psicológica, pasaporte, visa, pasajes aéreos, seguro médico y colegiatura del estudiante extranjero. Y dependiendo del destino, se debe agregar el valor del curso de idioma obligatorio. Esto es sin contar los viajes que se realizan en cada destino, que aunque opcionales deben ser considerados en los presupuestos.

Sumando todo, el programa anual de intercambio estudiantil de Rotary cuesta aproximadamente tres millones de pesos. La opción más económica dentro del mercado.

Por su parte, YFU y AFS, organizaciones muy similares en misión y visión, también cuentan con un tipo de servicio y valores muy semejantes. Ambos cobran una cuota de 50 mil pesos de inscripción para cubrir el proceso de postulación de los

adolescentes interesados, no reembolsable. Los valores de sus programas se encuentran en dólares, por lo que varían según lo haga la moneda estadounidense.

Dentro del monto a pagar en cualquiera de las instituciones está todo incluido a excepción del pasaporte, vacunas, dinero para gastos personales, entre otros varios. Con la salvedad que YFU sí incluye el valor de la visa a diferencia de AFS. Pero el precio de sus programas es tan similar que, por ejemplo, un año académico en Estados Unidos en ambas tiene un costo de 15.500 dólares (\$12.663.500²).

El destino más caro de YFU es Reino Unido. Viajar a ese país implica montos que ascienden a 29 mil dólares el año escolar y 14.5 mil el programa semestral. Es decir, cuesta entre \$23.693.000 y \$11.846.500³. Mientras que, en AFS es menos costoso el semestre académico, 13 mil dólares (\$10.621.000⁴), pero no cuentan con plan anual.

En Inglaterra eso sí, todas las familias anfitrionas son pagadas, no existe el voluntariado, agregando así, un valor extra al programa.

A diferencia de todas las otras instituciones, Intrax es la única que tiene sus precios en pesos chilenos. Pese a que su mayor foco son los intercambios a EE.UU, prefieren mantener sus valores en nuestra moneda nacional porque así los padres saben desde el minuto uno lo que vale y lo que van a pagar. Así, todas las familias que envíen próximamente a sus hijos al país norteamericano son conscientes que deben pagar diez millones 500 mil pesos si van por un semestre y once millones 600 mil pesos si van por el año académico.

Entretanto, las agencias que son intermediarias ofrecen programas más personalizados y con precios que parten desde aproximadamente diez millones de pesos y pueden superar los 23 millones, dependiendo del país y duración. Mientras más personalizado sea, mayor es el costo total. Claro que, dentro de sus valores no incluyen pasaje aéreo, seguro médico ni visa.

²Según valor dólar calculado al 22 de octubre de 2021. Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

³Valor del programa en YFU para el 2022, cotización del 22 de octubre de 2021

⁴Valor del programa en AFS para el 2022, cotización del 22 de octubre de 2021

Ahora bien, si una familia desea autogestionar un intercambio escolar para su hija o hijo, debe considerar un gasto estimativo de: \$1.500.000 por pasajes, más \$480.000 por concepto de seguro médico, y \$80.000 en la visa del estudiante. Estos son los valores promedio de los ítems base de un intercambio, si se excluye estadía y alimentación (familia anfitriona), colegio, orientaciones y gastos administrativos, que son los servicios por los que cobran todas las instituciones.

Los programas de las diversas agencias y organizaciones se diferencian en varios aspectos, pero hay algo que todas tienen en común: la finalización del pago. Absolutamente todas exigen que el programa se encuentre pagado o documentado en su totalidad antes de la fecha de partida del estudiante. No obstante, pueden variar en las formas de pago.

Rotary es la institución con métodos de pago más rígidos. Los gastos administrativos que rondan el millón de pesos, todo lo que corresponde a capacitaciones, la mochila, más la bandera y camiseta del club que se les entrega a los estudiantes, entre otros; deben ser pagados en efectivo, cheques o por medio de transferencia bancaria, según sea la etapa correspondiente.

AFS y YFU tienen métodos de pago más flexibles. Se deben pagar 50 mil pesos correspondientes a la cuota de inscripción, y después, según lo acordado con la organización, se paga en cuotas el costo total del programa, por medio de transferencia electrónica, cheques o tarjetas de crédito. Pero debe estar todo pagado antes de la fecha de partida del estudiante.

Intrax presenta una pequeña variación, cuenta con los mismos medios de pago que las dos organizaciones más antiguas en el país, pero con la diferencia que el valor de la inscripción es de 65 mil pesos una vez que aprueban el examen de inglés exigido. Después se abona un millón setecientos cincuenta y en junio del año correspondiente documentan siete cheques o siete cuotas sin interés con una tarjeta de crédito. No debe estar completamente pagado al momento de irse el estudiante, pero si documentado.

Becas y descuentos

En Chile existe un solo organismo estatal que otorga becas y financiamiento para estudiar en el extranjero que es Becas Chile. No obstante, estas son sólo para postgrados, magísteres y doctorados. Por lo que la oferta de becas en programas de intercambio de estudiantes secundarios es acotada y de distinta lectura dependiendo de la institución.

Por su parte, las organizaciones tradicionales ofrecen becas y descuentos anualmente. YFU otorga tres tipos de becas dirigidas a aquellos estudiantes que no cuenten con los recursos económicos suficientes para vivir la experiencia, que posean aptitudes especiales en el campo académico, artístico, deportivo o comunitario y que estén postulando a los programas de un año que comienzan en agosto. Además, deben contar con un promedio superior a 6,0 o 6,5 dependiendo de la beca a la que desean optar. Estas becas son: beca Guillermo Richards, beca Alejandro Pollak y beca de manutención. También cuentan con descuentos para un segundo hermano, alguien perteneciente a una familia anfitriona y para personas dentro de convenios institucionales.

Pese a que la decisión de otorgar becas o no – y la cantidad cada año – depende del directorio de la organización, “anualmente se otorgan cinco becas aproximadamente. Hay becas del cien por ciento, hay becas de manutención y becas de porcentajes de descuento, de un 10%, 30% y 50%. Varían. Hay al menos dos que son del cien por ciento y las otras pueden ir variando. En el fondo, siempre dependemos de cuánto sea el excedente que tengamos, y ese excedente está directamente relacionado con la cantidad de estudiantes que logramos enviar pagando el programa completo”, explicó Andrés Rogel, ex director nacional de YFU Chile, quien dejó el cargo en mayo del 2020, posterior a la entrevista.

En cambio, AFS busca otorgar beneficios a la mitad de los estudiantes que se van con ellos cada año. Además, indican que han reducido la cantidad de requisitos para que más estudiantes puedan vivir la experiencia con ellos. “Tienes participantes que pagan el valor completo del programa y tiene participantes que pagan el 70% o un 50% o hasta un 10% no más del programa. Hace ya unos cuatro años que se está trabajando en aumentar la cantidad de becas y ahora podemos decir que el 50% de nuestros participantes se van con

algún tipo de beneficio económico”, comentó Valentina Carvajal, ex miembro del equipo de promoción de AFS, quien dejó el cargo en julio de este año, después de la entrevista.

No obstante, ninguna entrega cobertura total del programa, sólo porcentajes según sean los ingresos familiares. Es más, el sistema de becas de la organización está ligado directamente a la agenda 2030 de la ONU, puesto que para adjudicarse la beca, los postulantes deben presentar un proyecto que se enmarque dentro de esta iniciativa, y que demuestre su compromiso con la ciudadanía global.

Estas ayudas económicas se nutren del Fondo Solidario de AFS que se utiliza cada año para esta causa. El fondo está conformado por cuatro aportes. Primero está el porcentaje que entregan los participantes generales del programa, quienes pagan la totalidad del valor. Se suma la colaboración mensual de ex estudiantes que pertenecen al Alumni y lo recolectado en actividades por los voluntarios. Además del aporte completo que entregan los socios de la organización.

Nicolás Rodríguez fue uno de los beneficiados económicamente por AFS en 2013. Corroborando el funcionamiento de estas ayudas comentó: “uno puede entrar a un programa de ayuda financiera, yo pude entrar. Me dieron como tres millones y medio. Tuve que pagar la mitad”. Ya que en aquel entonces, los programas anuales costaban alrededor de seis y siete millones de pesos en las organizaciones tradicionales.

En cambio, en Kangaroo Education tiene otro modelo y visión frente a la ayuda financiera ya que para ellos el uso del término “beca” es una estrategia de marketing con un propósito comercial. “El concepto de becas es errado y hay que tener cuidado con eso. Porque generalmente pasa que existen muchas agencias que generan publicaciones y generan contenido en sus redes sociales donde hablan de becas y hablan de maneras de poder ir a estudiar de manera gratuita, pero siempre son descuentos”, argumentó Matías Aránguiz.

Contact Mundo, Intrax e Intereducation se rigen por ese principio, no ofrecen becas pero sí realizan promociones y descuentos. “No es algo que promovemos, porque no es algo con lo que en el fondo queremos identificarnos. Para mí una beca es algo

completamente liberado. Entonces, no quiero engañar a la gente, porque es un engaño finalmente”, declaró Marcela Donoso de Intrax.

Los clubes Rotary no ofrecen ningún tipo de ayuda financiera ya que es todo autogestionado por los miembros y los estudiantes.

Caso Pingüinos Sin Fronteras

En 2013, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a través de Corfo, junto al Ministerio de Educación decidieron invertir fondos en el sector secundario y pusieron en marcha el programa de pasantías escolares en el extranjero llamado Pingüinos Sin Fronteras. Partió como un plan piloto ejecutado por ambos ministerios, pero tras la primera edición quedó a cargo sólo de Corfo.

El programa buscaba financiar pasantías semestrales en países de habla inglesa, principalmente Nueva Zelanda y Canadá, para alumnos de enseñanza media pertenecientes a establecimientos municipales en administración delegada y particulares subvencionados, que de otra manera no podrían optar a una experiencia de intercambio. El objetivo era que mejoraran su dominio del inglés, y aumentar su capital sociocultural, para que en el futuro contaran con una mejor empleabilidad y traspasaran una visión más globalizada a la comunidad en la cual estaban insertos.

La primera edición estuvo dirigida a los mejores estudiantes de aquellos establecimientos y que en el SIMCE de Inglés – rendido en el año 2012 – registraran los primeros cuatro mejores puntajes de su región.

A los estudiantes seleccionados se les otorgaba una pasantía escolar en un colegio de un país de habla inglesa, de excelencia académica y con experiencia en acoger alumnos internacionales. Además, el programa cubría los gastos de traslado del beneficiado tanto de ida como de regreso desde su ciudad de origen hasta la casa de la familia anfitriona en el país de destino, el seguro de salud y de viaje, matrícula, colegiatura y uniformes del colegio extranjero, hospedaje y alimentación, más una mesada para sus gastos básicos. No obstante, era responsabilidad de cada “pingüino sin fronteras” gestionar la obtención de pasaporte y

autorizaciones legales para la salida al extranjero de un menor de edad e incurrir en los gastos asociados, puesto que estos no estaban incluidos en el programa.

Ocho años atrás, Victoria Zarongas fue parte de la segunda generación de este programa de Corfo. La joven proveniente de Santa Cruz fue asignada a la ciudad de Auckland, Nueva Zelandia. Recibió su carta de aceptación por parte del colegio Lynfield College, al que asistió junto con otros tres compañeros chilenos. “Nos dividieron en grupos de a cuatro por colegio, entre Auckland, Wellington y Christchurch”, explicó Victoria.

La colegiatura tuvo un costo de 14.500 dólares neozelandeses, es decir, aproximadamente cinco millones 684 mil pesos⁵ por los cuatro meses comprendidos en el contrato con la institución extranjera, valor cercano al del año académico en las organizaciones tradicionales por aquel entonces. No obstante, los estudiantes fueron por un período más corto.

El contrato con el colegio iniciaba el 27 de julio de 2013, pero recién abordaron un vuelo con rumbo a Nueva Zelandia la noche del 7 de agosto de ese mismo año, a las 23.20, para llegar la madrugada del 9 de agosto a Auckland. Todos los beneficiados del programa ese semestre pensaban que ahí partían sus cuatro meses estudiando en el extranjero, por lo que cuando recibieron sus pasajes de ida y vuelta, les sorprendió ver que su fecha de regreso era el 17 de noviembre. Más aún, cuando el contrato con el colegio tenía una duración de cuatro meses, puesto que terminaba el 30 de noviembre, según comentó Victoria.

Además de la colegiatura, el programa cubría los gastos personales de los jóvenes durante la estadía en el país oceánico, por lo que, la agencia intermediaria les depositaba 220 mil pesos mensuales, es decir, que por los tres meses los estudiantes recibieron un total de 660 mil pesos para su uso personal. Esto significó una reducción de costos para Corfo puesto que cada alumno debió haber recibido 880 mil pesos considerando cuatro meses de intercambio.

⁵ Según valor dólar neozelandés cotizado al 30 de junio de 2013. Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

La gestión en ese primer año estuvo a cargo de la agencia OK Group, quienes además orientaron a los estudiantes y padres en el hotel Crown Plaza antes de la partida, mandaron guías que los acompañaron durante el viaje y cada cierto tiempo enviaban un encargado a verificar el bienestar de los alumnos.

Según la información entregada por Corfo – solicitada a través de la ley de Transparencia – las licitaciones del programa Pingüinos Sin Fronteras estuvo en manos de CODESSER, Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural, una filial de la Sociedad Nacional de Agricultura, la que maneja licitaciones de Corfo, pero que nunca había trabajado en el rubro de los intercambios estudiantiles.

Thamara Olivares, ex secretaria de Codesser y actual Asistente Técnico Permisos Especiales en Ministerio de Obras Públicas, quien aparece como persona responsable y cuya firma aparece en la documentación entregada por Corfo, explicó que “desde sus inicios, Codesser ha trabajado como agente intermediario de Corfo. Por eso que nuestra parte no fue licitada para el plan piloto del programa, sino que se nos entregó directamente el programa debido a la estrecha relación y reiterado trabajo en conjunto de la asociación con Corfo”.

No obstante, para las siguientes ediciones del programa, Codesser compitió con otras instituciones por la licitación, según aseguró Olivares. Claro que, en cada oportunidad la asociación corrió con la ventaja de ya haber administrado las pasantías lo que le adjudicó cada año el proyecto. Respecto a la competencia en la licitación, Olivares señaló además que “los proyectos de Corfo no son de bajos montos, por lo que debes tener como empresa la espalda económica para poder administrar esos fondos estratosféricos, para poder resistir. Porque el proyecto se hace y los fondos van cayendo a gotera”.

Al no tener mayor experiencia en el área de los intercambios escolares, en Codesser decidieron licitar por su parte la ejecución del programa, no así la administración que siempre fue llevada por el equipo de la corporación, contó Sachi de la Cuadra, ejecutiva a cargo del programa desde 2015 hasta la última versión.

Trabajaron el primer año con OK Group y el resto de las ediciones quedaron a cargo de Study Tours, quienes no aparecen en la rendición entregada por Corfo para este reportaje. De la Cuadra relató que ambas partes trabajaban a la par, Codesser administrando los dineros y la agencia de intercambios estudiantiles gestionando los colegios y familias anfitrionas. Eran ellos quienes pagaban a la agencia, “con las ganancias que nos generaba realizar este proyecto, prácticamente nos íbamos 50 y 50. Por ejemplo, si Corfo nos pagaba 20, once para nosotros y nueve para la agencia”.

Pingüinos Sin Fronteras fue un proyecto con un presupuesto que superó los 800 millones de pesos y que generó grandes ganancias a su agente intermediario y las agencias, que a su vez ganaron la comisión que les entregaron los colegios que representaban.

Study Tour siempre se ha estado ligado a proyectos del Estado, según aseguró su fundadora, Marianela Concha. “Corfo tuvo este programa durante cuatro o cinco años, y casi siempre lo manejamos nosotros enviando 150 niños por año aproximadamente. Ahora estamos trabajando con MINEDUC en entrenamientos de profesores”, comentó Concha.

Cada año se redujo el presupuesto de Pingüinos Sin Fronteras y con ello la cantidad de estudiantes beneficiados, hasta que en 2016 se realizó la última edición.

Las pasantías fueron canceladas debido a que “no pudieron medir el resultado del programa más allá de lo sentimental”, contó Thamara Olivares ex funcionaria de Codesser.

CAPÍTULO 3: MODELOS DE NEGOCIO

Desde que el mercado de los intercambios estudiantiles en Chile se ha ido expandiendo han surgido nuevas maneras de vender un mismo producto, y es aquí donde se esclarece más la diferencia entre las entidades que ofrecen estas experiencias culturales.

En primera instancia, la división más clara es entre los que producen o no el programa, los que son *sponsors* y los que no. Actualmente en Chile existen cuatro entidades que lo son: AFS, Intrax, Rotary y YFU. Esto significa que son ellos los que generan los programas de intercambio en contacto directo con la oficina de la misma entidad del país de destino. Mientras que, el resto son catalogadas como intermediarias, puesto que venden programas de otras instituciones o agencias, es decir, que comisionan con sus ventas. Siendo este la base de su negocio.

Si bien, fueron organizaciones internacionales – sin fines de lucro – las que trajeron los intercambios estudiantiles a Chile. Hoy han cambiado su método de financiamiento ya que las personas que gestionan los programas ya no son voluntarias, sino que trabajadores pagados. No obstante, su funcionamiento sigue siendo el mismo, ellos envían estudiantes al mismo tiempo que reciben, todo en contacto directo con su contraparte de la misma organización del otro país.

Es desde esta diferencia base que nacen los pilares fundamentales de los tres modelos de negocio que sustentan a cada una de las agencias, clubes u organizaciones.

El modelo más básico de funcionamiento es el con que partieron los intercambios. Voluntarios de un club u organización gestionan bilateralmente el programa y la familia del estudiante se encarga de los gastos básicos asociados. No hay personas que ganen dinero con esto ni fines de lucro. Rotary es el único que sigue con este sistema.

Mientras que, las organizaciones de AFS y YFU siguen manteniendo un modelo basado en el voluntariado, tanto en Chile como en los países de destino, son los representantes en regiones, quienes orientan y preparan a los estudiantes para vivir una

mejor experiencia, los que los acompañan durante su intercambio, quienes buscan la familia anfitriona, entre otras tareas, es decir, son los encargados de la parte más importante del programa, lo que define la calidad del servicio.

Ambas organizaciones concuerdan que sin el trabajo de sus voluntarios no podrían existir. Pero a diferencia de Rotary, si cuentan con personal que trabaja en las oficinas y reciben remuneración. YFU es la fuente laboral para ocho personas y AFS para 26, que son las únicas personas que son pagadas, he ahí la definición de estas ONG como organizaciones sin fines de lucro.

Pero la categorización de “sin fines de lucro” resulta ser un término un tanto confuso según el fundador de Contact Mundo, puesto que “tú te vas a meter a esas organizaciones supuestamente sin fines de lucro pero igual hay gente ganando sueldos y yo no hago otra cosa aquí. Yo no lucro, yo pago sueldos, trato de que la oficina funcione, tengo gastos. Entonces, es algo donde el límite no es tan claro”, puntualizó Sieber, ya que su sistema de trabajo cae en la tercera categoría de modelos de negocios dentro de esta industria en Chile.

Intrax, al ser una empresa *sponsor* tiene un funcionamiento similar a las organizaciones anteriores. Pero ellos no cuentan con una red de voluntariado, sino que todo trabajo es remunerado. Desde Marcela Donoso y Trinidad Muñoz que manejan la oficina en Chile, hasta sus dos representantes en regiones que comisionan con cada estudiante que tomen el programa debido a su gestión. Además, para promoción trabajan con *influencers* pagados, que son clientes en el destino seleccionado o ex participantes de los programas que ya volvieron. Es más, Intrax se define como empresa, por lo que busca generar ganancias.

En cuanto al tercer modelo, se basa en un sistema de comisionado y/o de una cuota administrativa. Entre las agencias que solamente comisionan está Kangaroo Education y Study Tours. Todos sus convenios implican que ellos reciben una ganancia por cada estudiante que ellos envíen al colegio o institución de la cual son representantes acá en Chile. “La asesoría de nosotros es gratuita. Nosotros el acuerdo que tenemos es con las

escuelas. De cierto número de estudiantes que nosotros enviamos la escuela nos paga una comisión”, explicó Matías Aránguiz de Kangaroo Education.

Las agencias que utilizan ambos sistemas para generar ganancias son Contact Mundo e Intereducation, es decir, que en los convenios que establecen con otras agencias, distritos o colegios se indica el monto que reciben de comisión por cada estudiante que opten por un programa con ellos, suma a la cual se le agrega una cuota menor para gastos de administración. “¿Qué ganamos en un programa? La comisión que nos ofrece la escuela o el colegio, más un cargo administrativo que nosotros cobramos, que se ve súper claro en la cotización. Eso es lo único que nosotros podemos sacarle rentabilidad de los programas que vendemos. Y es así cómo funciona”, informó Carolina Lozada.

Es más, en Contact Mundo el valor de la cuota administrativa varía dependiendo del destino, puesto que hay algunos países que requieren un mayor trabajo para poder postular, sobre todo en el tema del visado. Por ejemplo, “para Australia es mucho más trabajo, porque son mucho más exigentes en temas de papeleo, piden una visa con mucho detalle, entonces nos implica meternos mucho en ese proceso. Canadá, no exige visa hasta seis meses, por lo que ya tengo todo un tema menos ahí. Entonces, puedo cobrar menos también”, justificó Malte Sieber.

En principio, todas las agencias informan que establecen los convenios sólo con instituciones que conocen en los países de destino, tras que los directores y/o fundadores las haya visitado personalmente. Por ejemplo, Contact Mundo trabaja con la organización International Experience en Alemania y Estados Unidos, y en Gran Bretaña con Inter Studies.

Los directores de las agencias realizan giras en las cuales visita directamente tanto escuelas de idioma como colegios extranjeros y una vez que están elegidos los que desean incluir en la oferta de sus empresas se produce el proceso inverso: los colegios entran a evaluar las agencias que desean representarlos. Averiguan quiénes son, su trayectoria, cuántos estudiantes envían cada año, entre otros. Una vez que ambas partes estén de acuerdo, se firma el convenio, con las condiciones y comisiones respectivas.

Es en este modelo de negocio las escuelas y colegios que ofrecen una comisión son la base de la rentabilidad de las agencias. “El colegio nos dice ‘este programa tiene un valor de tres mil dólares, si usted me vende este programa yo le doy una comisión del 20%’. Entonces, esta es la ganancia que nosotros tenemos, referente a cada programa que nosotros vendemos”, explicó Lozada. Es decir, por cada programa vendido ganan una comisión entregada por el colegio elegido por la o el alumno, y algunas suman además el cargo administrativo que cobran a sus postulantes.

Por otro lado, este sistema de convenios le entrega a las empresas que lo utilizan un segundo pilar fundamental para la venta de su producto: proveer un servicio más personalizado. Más aún, una característica de servicio que los identifica y destaca, sobre todo al diferenciarse con los programas de organizaciones, puesto que ellos no ofrecen esa opción.

“Ellos te dicen si te vas a ir a un pueblito chico o a un pueblito grande. No tienes elección. Yo también tengo de esos programas, son más baratos. Te ofrecemos la opción de decir: “yo quiero ir a Santiago, quiero estar en Ñuñoa y quiero ir a las Carmelitas de Ñuñoa”. Para cada opción va subiendo el precio”, aclaró Marianela Concha, dueña de Study Tours.

Es aquí donde entran en juego los ítems de seguridad, tiempo y deseos de los clientes como valor agregado.

En primera instancia, se vende la seguridad y tranquilidad de los padres de poder escoger el país, la ciudad y hasta el colegio donde irá su hijo o hija. Por lo que no pasan por ningún momento de incertidumbre, a diferencia de los otros programas donde se priorizan países y el alumno puede ser enviado a cualquier localidad del país de destino sin poder de elección.

Segundo, la anterioridad con la que se postula. Como se mencionó anteriormente, en la mayoría de las organizaciones o clubes la postulación a los programas se realiza casi un año de antes de realizar el viaje, contando con fechas muy precisas de cierre de postulaciones. En cambio, con las agencias los interesados se pueden acercar cuando

estimen conveniente y dependiendo del país pueden irse fácilmente a los dos meses después.

Por último, se encuentran los deseos de los estudiantes y/o padres. Si alguno de ellos soñó siempre con estudiar en Nueva York, con jugar rugby en un colegio en específico de Nueva Zelanda o simplemente le gustaría elegir sus cursos previos al viaje, se puede hacer, pero cuesta un poco más. Mientras más personalizado sea el programa, mayor es su valor.

Destinos y duración del programa

El primer destino disponible para ir de intercambio desde Chile fue Estados Unidos, y sigue siendo el preferido por los estudiantes al momento de postular. Hoy, los países angloparlantes dominan el mercado: Nueva Zelanda, Canadá, Australia y por supuesto, Reino Unido. Aún así, hay países europeos que cada año suman más estudiantes chilenos, como Alemania y los países nórdicos.

La demanda de programas a diferentes países es tal que estos pueden ser calificados de tres tipos, tal como explicó Nicolás Rodríguez, estudiante de intercambio en Suiza, generación 2013-2014 de AFS: “hay tres tipos de países, los de clase A, B y C. En clase A está Estados Unidos, Australia y otro país que no recuerdo. Los clase B, eran los europeos y clase C, países como Egipto”.

Claro que, existe una diferencia entre la demanda de un país y el número de estudiantes chilenos que realmente van a ese destino. Porque la cantidad va a depender principalmente de la capacidad de recibimiento de cada uno de ellos, es decir, de su límite interno y regulación. “EE.UU es obviamente la estrella, ellos reciben no sé cuántos miles estudiantes todos los años. Sólo nosotros mandamos como 50 o 60 niños a EE.UU, es como ir sumando todos los países de todas partes”, expuso Rosario Orellana de AFS.

“Yo siempre trato de vender EE.UU porque no tengo problemas, sólo estudiantes felices”, contó Marcela Donoso, puesto que es el único programa de la agencia que las

familias son voluntarias y no pagadas. Lo que se ve reflejado en las ventas de Intrax, ya que en el año 2019 del total de estudiantes que enviaron, 40 fueron a EE.UU y seis a Inglaterra.

En cambio, el fundador de Contact Mundo, Malte Sieber, tiene una visión distinta del país norteamericano. “Se ha puesto muy complicado como destino, o digamos que se ha quedado en el pasado con la oferta que tienen, muy rígida, muy exigente y con prácticamente nula posibilidad de elección y eso termina con que la gente al final elija Canadá. Aparte de otros factores, que tienen que ver con el sistema de seguridad en EE.UU, atentados en los colegios. Trump mismo también fue un factor”, señaló.

Por el contrario, recomienda a los estudiantes chilenos destinos como Canadá y Nueva Zelandia, porque son muy bienvenidos. Esto se debe a que estos países buscan una gran mezcla de nacionalidades, ya que cuentan con muchos alumnos provenientes del continente asiático no así de Latinoamérica. Por ello, que existe cierta preferencia por los adolescentes nacionales y siempre se les otorga un cupo, según aseguró Sieber.

El catálogo de países de cada agencia u organización va a depender netamente de los convenios vigentes, tanto para sponsors como para representantes. La oferta de los primeros depende de los tratos bilaterales realizados con contrapartes de otros países donde la misma organización cuenta con una sede. “Nuestro catálogo de países depende de AFS Chile (...) la organización tiene presencia en 99 países, oficinas de AFS hay en 59 de estos, pero trabajamos con alrededor de 30”, explicó Rosario Orellana

Mientras que los no sponsors, ofrecen colegios de países con los que cuentan con un acuerdo de representación vigente, ya sea con la institución educacional o con una contraparte, agencia similar a ellos. Generalmente, en su oferta se encuentran los destinos preferidos por los chilenos, EEUU, Reino Unido, Australia, Canadá y Nueva Zelandia; y algunos otros europeos. Con la ventaja de que, por su modelo de negocio, no cuentan realmente con un límite de estudiantes por país.

CAPÍTULO 4: DIFERENCIAS Y SIMILITUDES DE SERVICIO

Un aspecto en común que guardan todas las instituciones del rubro son las capacitaciones u orientaciones que se les realizan a los estudiantes, previo a su viaje, servicio que se encuentra agregado al valor del programa. No obstante, es un ítem que genera diferencias entre las distintas empresas y organizaciones.

Por un lado, los clubes Rotario, AFS y YFU, les entregan a sus estudiantes orientaciones de larga duración. Donde los futuros alumnos de intercambio pasan días tratando temas culturales, de adaptación, comunicación e inclusive de sexualidad. Usualmente se reúne a los alumnos que estén más próximos a la fecha de partida en la oficina de la institución o viajan a un lugar en específico que puede albergar a todo el grupo. Allí pasan al menos dos días siendo preparados por los voluntarios a cargo de la orientación de pre partida, quienes les explican el shock cultural, el ciclo de adaptación, los canales de comunicación, entre otros contenidos. Además, de una reunión posterior de no más de dos horas para orientar a madres y padres.

Es más, YFU no sólo imparte una orientación de pre-partida, sino también una de llegada en el país anfitrión, más una de medio camino, otra previo al regreso del estudiante a su país de origen y una última de post experiencia de intercambio al poco tiempo de regresar a Chile para ayudarle en el proceso de readaptación. Es decir, la organización dentro de su servicio ofrece un total de 5 orientaciones a sus estudiantes.

Las orientaciones post experiencia de intercambio no son algo que la mayoría de las instituciones incluyen su servicio. Sin embargo, pueden resultar muy necesarias para el reajuste que deber hacer quienes regresan a su país luego de haber vivido por un tiempo en otro, ya que no siempre es un proceso fácil.

“Yo tuve unos cuantos problemas interpersonales por como llegué a como era antes. Fue un cambio totalmente diametral, según mis amigos, de cómo era y de cómo llegué. Eso me generó varios problemas con amigos y cercanos” relató Nicolás Rodríguez, ex estudiante de AFS, sobre su experiencia personal. “Y después uno dice, ‘bueno ¿cómo lo

hago?'. AFS no está ahí. Cosa que tendría que estar, mostrar preocupación. Ahora, igual sería más caro el intercambio si quieren hacer un programa de seguimiento. Es una por la otra", reconoció.

Mientras que las empresas del sector preparan a sus alumnos en períodos más cortos. Usualmente, estas capacitaciones son jornadas de un día o medio día, y es solamente una orientación previa a su partida. No obstante, suelen ser más específicas sobre el país al cual se van los estudiantes y es impartida por parte del equipo que trabaja en la oficina, en ocasiones en compañía de algún ex alumno de la empresa. Es más, se orienta inclusive en el funcionamiento del colegio elegido.

Asimismo ocurre con el acompañamiento de los adolescentes durante su estancia en el país de destino. Todas las entidades que se dedican a los intercambios estudiantiles de menores de edad cuentan con una línea o fono de emergencia activo las 24 horas durante todos los días de la semana, al cual tanto padres como alumnos se pueden comunicar frente a un acontecimiento grave. Ahora, ese número telefónico puede pertenecer a distintas entidades dependiendo del programa contratado y de la institución por la que se optó.

Por una parte, según el país y el colegio seleccionado al momento de firmar con alguna de las agencias, el contacto de emergencia va a pertenecer a la institución educacional o con la oficina que actúa de cómo contraparte en el destino, no es una línea que conecta directamente con la empresa chilena. Aún así, varias de ellas cuentan con su propia que línea que funciona 24/7, como es el caso de Intereducation, quienes hacen hincapié en que se utilice exclusivamente frente a una urgencia.

Mientras que, quienes se van con una institución que es sponsor pueden utilizar una línea directa internacional que está disponible a toda hora los siete días de la semana y los conecta con la misma institución con la cual firmaron, sin intermediarios. Además de contar con la oficina respectiva en el país anfitrión.

El acompañamiento de los estudiantes durante su período de intercambio, no sólo en acontecimientos puntuales, por parte de las organizaciones que partieron con este tipo de programas dista del de las agencias debido a la red de voluntariado sobre la cual AFS, YFU y Rotary basan su modo de trabajo.

Los estudiantes que viajan con las organizaciones tradicionales reciben un seguimiento durante su estadía en el extranjero. Cuentan con la oficina del país anfitrión, un representante de zona y usualmente tienen designado un voluntario que actúa como guía y persona de apoyo, puesto que es un ex alumno de intercambio. Esto se encuentra dentro de la descripción del servicio, sumando valor agregado a lo que ofrecen y que es explotado comercialmente.

Intrax pese a ser sponsor no trabaja con voluntarios. Por lo que poseen personas que se encargan de chequear a sus estudiantes, sobre todo de que la familia anfitriona le esté entregando lo acordado.

Ignacia Espinoza se fue de intercambio con Intrax a Virginia, Estados Unidos, y recuerda su experiencia con mucho cariño. Pese a haber tenido algunos roces con sus hermanos anfitriones, continúa en contacto con su familia estadounidense y ha ido a visitarlos un par de veces.

Contenta con la preocupación de la agencia, Ignacia describió cómo fue su acompañamiento: “Cada un mes me mandaban un mail y yo tenía que llenar con "sí" o "no", si me ha ido bien o no, si en el colegio me han hecho *bullying* (...) Me acuerdo que cuando llegué, al primer mes fuimos a un McDonald's, porque necesitaban que conversáramos de mi primer mes. Después me fue a dejar a la casa y me dijo que necesitaba entrar a ver si realmente la pieza que me dijeron que era para mí la estaba usando yo. Porque puede que hayan dicho que esta es la pieza y en verdad yo esté durmiendo en el baño. Entró, chequeó, y todo bien”.

El seguimiento de los alumnos de las agencias que son intermediarias, al igual que el fono de emergencia, corre por parte del colegio o contraparte en el extranjero, donde existe un coordinador de los estudiantes internacionales quien es el encargado de monitorear el bienestar de los estudiantes. Claro que, todas aseguran estar en contacto constante verificando la situación de los adolescentes chilenos.

Familias anfitrionas y cambio

Bajo la idea que se fundaron los intercambios estudiantiles, las familias anfitrionas voluntariamente decidían recibir a un adolescente extranjero para hacerlo un miembro más de su familia. Y así ha continuado en la mayoría de los países, pero cada vez son más las que piden una compensación económica.

“Cada vez es más difícil encontrar familias que sin pago reciban alumnos. Ese tipo de programas está llegando a un límite en que no se podrán seguir ofreciendo, porque el modelo se agotó”, aseguró Malte Sieber. Por lo que ahora, las agencias y organizaciones cuentan con familias anfitrionas voluntarias o de pago dependiendo del país de destino.

Usualmente no suele ser un gran monto, simplemente lo que significa el gasto de una persona más en un hogar. Algunas inclusive decidieron explotar este ítem otorgando la opción de elegir el tipo de familia anfitriona, si desea una casa más lujosa, por ejemplo.

Se espera que la familia anfitriona designada en un inicio sea con quienes el estudiante viva su experiencia de intercambio hasta el final. Sin embargo, no es inusual que ocurran cambios.

Esta es una de las principales preocupaciones de los padres, ¿qué pasa si su hijo no congenia con la familia del país de destino? ¿Qué pasa si los hermanos lo discriminan? ¿Y si no lo alimentan bien?

Las instituciones son conscientes que las personas con quienes vivirán los alumnos es una de las mayores inquietudes de las madres y padres, y que puede que, a pesar de buscar familias que tenga características similares al perfil de su hijo o hija, surjan problemas. Por lo que, en todas los estudiantes pueden solicitar cambio de familia.

“Es raro que alguien no se cambie de familia. Es difícil encontrar a una familia de un país totalmente distinto, con costumbres totalmente distintas, que se adapte a ti o tú te adaptes a ellos fácilmente”, declaró Nicolás Rodríguez quien viajó con AFS.

Ahora bien, para que se realice cambio de familia anfitriona existe un proceso. Si ocurre algo grave o la integridad física y/o emocional del estudiante está en juego, el menor

es sacado de inmediato de ese hogar. Pero si trata de dificultades de adaptación de alguna o ambas partes, se trabaja para solucionar el problema primero, y si la situación no mejora, se busca una nueva familia.

A sus 24 años, Nicolás recuerda su experiencia junto a su familia anfitriona y se considera muy afortunado. Siendo hijo único y de padres separados, lo recibió una familia tradicionalmente constituida y con un hijo dos años mayor que él. Con ellos pasó los once meses que duraba su programa. Nunca quiso cambiarse. Su madre anfitriona lo adoraba y él a ella. Pero eso no era el caso de todos los estudiantes de intercambio y él lo sabía.

Durante su estadía en Suiza, Nicolás conoció a una joven argentina llamada Victoria Gardella, quien también estaba de intercambio en la parte germana del país europeo con AFS. Asistieron al mismo colegio, al Alte Kantonsschule Aarau, puesto que era donde estudiaban los hermanos anfitriones de ambos. Sin embargo, a diferencia de Nicolás, Victoria no empezó el año escolar en ese colegio, sino que se transfirió cuando cambió de familia.

Según el relato de Rodríguez, la experiencia de la transandina se vio teñida en un inicio por una mala gestión de la organización.

Al poco tiempo de haber llegado a Suiza, Victoria ya había solicitado cambio de familia. “Le decían que se esperara un poco, tenía que aguantarse un poco en la familia, porque ni siquiera había pasado un mes y ya tenía problemas”, contó el chileno. Pero el motivo era un problema de raíz según Rodríguez.

Victoria era una joven muy deportista, jugaba hockey y entrenaba en un equipo cuya sede quedaba muy lejos de su casa y “sus padres anfitriones fumaban marihuana recurrentemente, lo cual era incompatible con su estilo de vida y va en contra de las reglas de AFS”, informó Rodríguez. Razón por la cual el joven chileno no se explica la gestión de la organización al no cambiar a Victoria de familia de inmediato. Pasaron meses antes que concedieran el cambio. Aún así, Nicolás evalúa de forma positiva a la institución, porque su experiencia fue buena.

En cambio, el sistema de familias de Rotary es diferente, puesto que sus estudiantes sí o sí cambian de familia, ninguno permanece en un mismo hogar durante el año completo. Tienen un funcionamiento rotativo de familias, donde los menores pasan por al menos dos familias, y en algunos países tres. Es decir, cada cinco o tres meses los alumnos y las familias rotan, siempre dentro de las cercanías del colegio del alumno de intercambio. Lo que tiene por objetivo que vivan distintas realidades del país anfitrión.

Es más, los clubes rotarios son los únicos que tienen como requisito recibir un estudiante extranjero. No necesariamente del mismo país al cual se va su hijo o hija, pero sí deben convertirse en familia anfitriona voluntaria de un alumno durante los primeros cinco meses y de otro por los cinco restantes. En Chile, el cambio se realiza después de navidad, pero antes de año nuevo, para que pase una festividad con cada familia.

La consejera del club de San Bernardo, Elizabeth Reyes, señala que generalmente a los padres no les complica que sus hijos deban cambiar de familia anfitriona dos o tres veces durante su período de intercambio, sino que el tener que recibir a alguien es lo que los hace retroceder frente a la idea del programa. “Hay familias que les complican, por ejemplo las que postulan a AFS o YFU, prefieren pagar más pero no recibir a nadie”, expuso.

Pese a ello, Rotary sigue respaldando su sistema y no planea cambiarlo, ya que la experiencia de intercambio cultural está pensada para el estudiante y la familia. “Quizás acá ese es el sacrificio, o sea, acá el intercambio es para el hijo y es para la familia, porque uno pasa un año en intercambio también. Pero la idea también es que haya un compromiso y que en el fondo los reciban como a ellos les gustaría que recibieran a su hijo afuera”, explicó Reyes.

YFU, AFS y Contact Mundo son la únicas otras que cuentan con un departamento de *inbound*, es decir, que además de enviar estudiantes, reciben. De hecho, así es como partió Contact Mundo, siendo Contact Chile una agencia que ayudaba a extranjeros que venían a vivir a nuestro país. Pero a diferencia de Rotary, los departamentos de *inbound* y de *outbound* – quienes gestionan los programas para estudiantes chilenos – son independientes entre sí. No existe dependencia entre quiénes se van y los que llegan.

CAPÍTULO 5: PANORAMA A LA ACTUALIDAD

El horizonte del mercado de los intercambios estudiantiles en Chile se veía como un escenario positivo, con un interés por parte de los estudiantes secundarios que día a día iba creciendo. Nuestro país mostraba una economía estable dentro de Latinoamérica lo que hacía a las agencias tener mayor confianza en vender este tipo de producto en las distintas regiones del territorio nacional.

En su mayoría y previo a la pandemia, las instituciones que ofrecen estos programas manifestaron su gran optimismo frente al alza de número de estudiantes que enviaban cada año y la cantidad de interesados.

Pero la crisis mundial generada por el virus Covid-19 no dejó indiferente a ninguna de las agencias u organizaciones. Puesto que obligó a autoridades de todo el mundo a tomar medidas para contener la propagación del virus. Hubo cierre de fronteras o restricciones de ingreso a sus países, lo que impactó de inmediato el visado estudiantil y los vuelos internacionales. Además, la cancelación de clases presenciales o irregularidad del sistema escolar impidieron el cumplimiento de la función principal de un intercambio secundario internacional: que los adolescentes asistan al colegio.

Si bien se pensó que la situación podría mejorar a mediados de 2020 – cuando la Unión Europea mostraba mejores estadísticas en control de la pandemia – y se iniciaba el verano, las proyecciones se cayeron debido a las fuertes restricciones que esos países establecieron con Chile y con al menos quince otras naciones que registraban un alto número de personas Covid-19 positivos. Por lo que muchos estudiantes tuvieron que posponer o cancelar su programa.

Actualmente, algunos de los destinos más solicitados por los estudiantes chilenos aún se encuentran cerrados para extranjeros, como es el caso de Australia y Nueva Zelandia. Y muchos otros sólo aceptan a quienes estén con la pauta completa de vacunación.

Fernando Gualda, actual director nacional de YFU Chile, contó que en marzo de 2020 la organización contaba con 38 estudiantes ya inscritos para viajar en agosto. La mayoría había pagado el programa o se encontraba en la última cuota. Sin embargo, un 20% canceló debido al Covid-19, los padres temían un posible contagio de sus hijos o hijas, u optaron por desistir por la irregularidad escolar que presenta el sistema de clases online o semi-presenciales. El 70% decidió postergar su partida para enero o agosto de 2021. Mientras que, un 10% pudo partir a su destino debido a que contaba con un pasaporte extranjero o porque el país anfitrión así se los permitía.

Además, Gualda comentó que se han enfrentado a un escenario de mucha incertidumbre y de reajuste presupuestario. El área de becas de YFU se vio afectada directamente, ya que no pudieron ofrecer los beneficios para el 2021.

Es más, durante el 2020 no recibieron ningún estudiante extranjero, puesto que las fronteras chilenas fueron cerradas el 18 de marzo del mismo año, y tampoco esperan recibir hasta 2022.

Al igual que todas las agencias, Contact Mundo se vio afectada. Su oficina estuvo cerrada por más de siete meses, trabajaron desde casa con parte del *staff* suspendido y tuvieron que hacer reducción de personal. “Ha sido un impacto económico muy fuerte. Tuvimos que tomar un crédito de esos que son auspiciados por el Estado para lograr la solvencia. Porque yo tengo que pagarle a la gente mientras no ingresa plata”, comentó Malte Sieber.

No esperaban que la crisis por el COVID-19 durara tanto, “nosotros dijimos en marzo que esto iba a pasar rápido”, agregó Sieber. Recién en junio de 2020 vieron que no iban a poder realizar los intercambios de agosto de ese mismo año.

La mayoría de los estudiantes que viajaban junto a la agencia y que su postulación ya había sido procesada, optaron por postergar para enero o agosto de 2021, siempre y cuando el requisito etario se los permitía. Algunos cambiaron el destino y otros cancelaron. Pero sorprendentemente para Contact Mundo, el único país que sí funcionó fue EE.UU y pudieron mandar a dos estudiantes en agosto del año pasado, pese a ser un destino que no

recomiendan. Para enero de 2021, la agencia contaba con 20 alumnos que partirían a Irlanda, Inglaterra o Canadá.

Reclamos

Tras tener que ser cancelados varios de los programas que se encontraban en curso debido a la pandemia mundial, los reclamos en el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) no tardaron en llegar, siendo el 2020 el año con mayor número de casos con un total de 17 versus el total histórico de 32 reclamos.

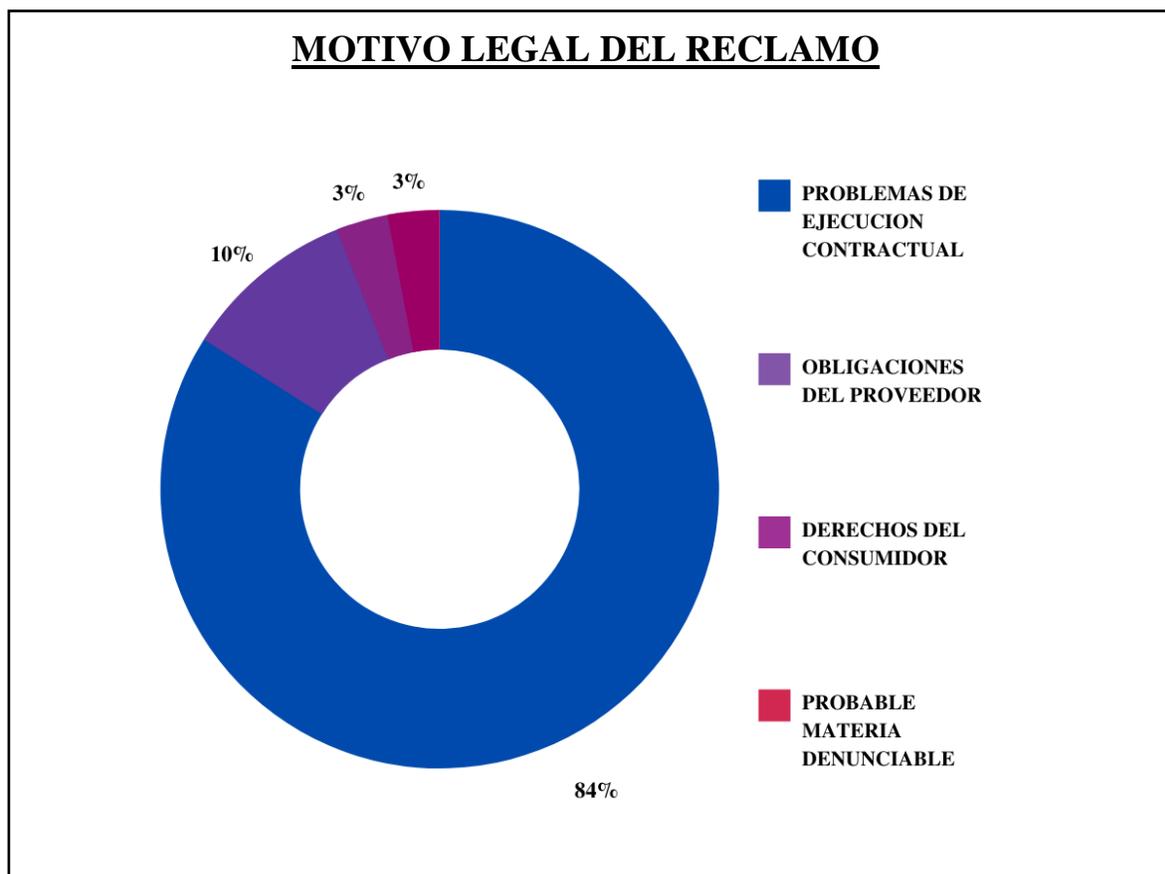
A continuación, la tabla entregada por SERNAC – por medio de solicitud de transparencia – muestra los reclamos realizados a proveedores de servicios de intercambios o viajes educacionales, considerando sólo intercambios escolares desde 2009 al 2020, puesto que ese fue el primer año en registrarse uno de estos casos.

PROVEEDORES RECLAMADOS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2018	2019	2020	TOTAL	PORCENTAJE
EF EDUCACION	1	0	0	0	0	0	0	0	10	11	34,38%
CONTACTCHILE GESTIONES INTERCULTURALES	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	9,38%
TRONWELL SANTIAGO ORIENTE APOQUINDO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	6,25%
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	6,25%
YOUTH FOR UNDERSTANDING DE CHILE	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	6,25%
COLEGIO PUCALAN MONTESSORI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,13%
DESPEGAR.COM CHILE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3,13%
WORK USE CHILE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3,13%
FUNDACION AFS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3,13%
UC UNIVERSIDAD CATOLICA - HOSPITAL CLINICO UC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3,13%
YOUTH FOR UNDERSTANDING	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3,13%
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN USS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
AFS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3,13%
EXPERIENCE CORP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,13%
SOCIEDAD EDUCACIONAL MONTESSORI LIMITADA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
INSTITUTO CHILENO NORTEAMERICANO DE CULTURA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3,13%
ROTARY INTERNATIONAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3,13%
TOTAL	3	1	4	1	1	3	1	1	17	32	100,00%

(Tabla 3, elaborada por la unidad de Transparencia del SERNAC, 2020)

La agencia que recibió más reclamos tras que los casos de Covid-19 se transformaron en una pandemia mundial fue EF, con un total de diez. Le siguen YFU y Contact Mundo (Contact Chile en la tabla) con tres casos reportados cada uno, siendo sus primeros reclamos. Mientras que, organizaciones como AFS y Rotary cuentan con un reclamo, sin embargo, son previos al acontecer global, 2011 y 2018 respectivamente.

El motivo legal más recurrente de la totalidad de los reclamos fue por problemas de ejecución contractual con el proveedor, según la categorización propia de SERNAC. Siendo la razón en el 84% de los casos. Y las causales menos seleccionadas, “Derechos del consumidor” y “Probable materia denunciable”.



(Gráfico 2, elaborado en base a datos entregados por Transparencia del SERNAC, 2020)

En su mayoría, los reclamos del 2020 apuntan a la cancelación del programa, ya sea por parte de la institución o por los clientes, o retorno anticipado, dependiendo si el estudiante aún no partía o si ya se encontraba en destino.

Los casos son de distinta índole, pero el 84% apela a una falta contractual por parte de los proveedores. Un reclamo contra EF expone que se contrató los servicios de la empresa en diciembre de 2019 para un intercambio estudiantil entre septiembre 2020 a febrero 2021 en California, USA – se añadió seguro de cancelación – el cual fue pagado en su totalidad en febrero de 2020. Y debido a la pandemia mundial por Covid-19, el contratante solicitó la cancelación del programa y devolución del dinero porque que temía por la salud de su hija, pero EF se negó. Añade además, que sólo con fecha 15 de mayo de 2020 se le envía factura y reenvían condiciones generales electrónicamente.

Por otro lado, el tutor de un postulante reclamó contra Contact Mundo por incumplimiento de contrato y cita lo firmado en el documento, en el punto siete indica: “Modificación del contrato: En caso de, antes del comienzo del programa, Contact Mundo se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, lo pondrá inmediatamente en conocimiento del participante. Este tendrá derecho a optar por anular el contrato sin penalización alguna o bien aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. En el supuesto de que el programa no contenga todos los servicios ofrecidos en el contrato, Contact Mundo reembolsará al participante, en función de los montos ya desembolsados, la diferencia de tarifa y se modificara el contrato correspondiente”. No obstante, acusa que el 13 de mayo del 2020 envían un anexo a firmar que indica una penalización de 200 dólares canadienses ante la anulación del viaje.

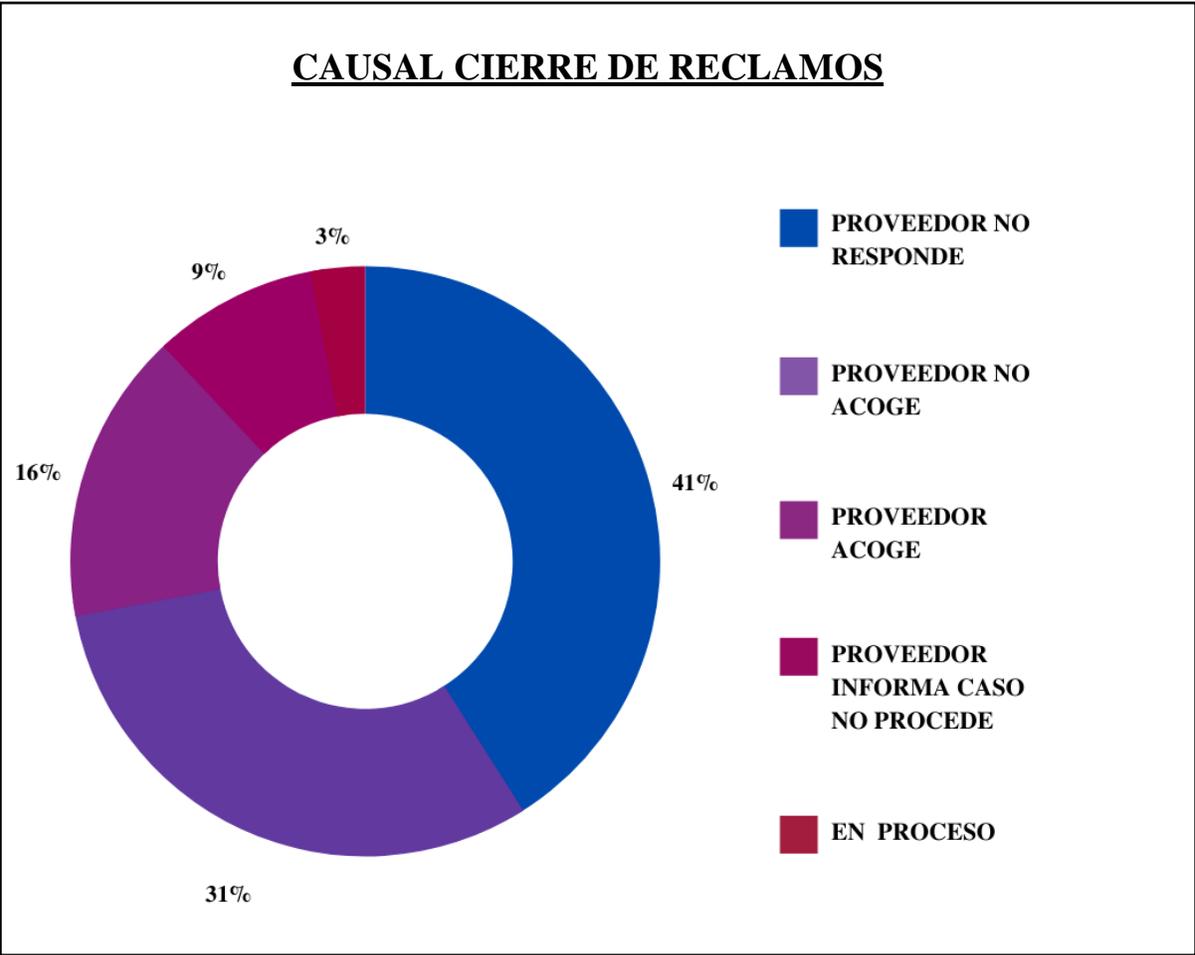
Entre los casos más frecuentes vistos el 2020 están los regresos anticipados. Muchos de los estudiantes que viajaron a inicios del año pasado, tuvieron que volver forzosamente antes de la fecha indicada en el contrato sin derecho a reembolso.

Así fue el caso del reclamo contra la organización YFU. Los padres de un estudiante que viajó a Australia por año académico se dirigieron a SERNAC tras que su hijo viajara el 22 de enero de 2020 y fuera devuelto el 19 de marzo del mismo año, y

cuando se le preguntó a la organización por los dineros pagados, YFU se apegó al punto 18 del Acuerdo H firmado aduciendo a caso fortuito o de fuerza mayor no existe reembolso.

La mayoría de los casos apunta a una pérdida de dinero por parte de los consumidores.

Pese a estos escenarios, casi en su totalidad los reclamos se encuentran cerrados. En la generalidad de los casos la respuesta es negativa, ya sea porque el proveedor no dio respuesta, no acoge o indica que no procede. Mientras que, en sólo un 9% de los procesos la institución en cuestión acogió el reclamo.



(Gráfico 3, elaborado en base a datos entregados por Transparencia del SERNAC, 2020)

El único proveedor que permanece con casos abiertos y en proceso es EF, un 3% del total. Todos los otros reclamos desde 2009 a finales de 2020 se encuentran cerrados.

En cuanto acciones legales, YFU se encuentra con dos demandas en curso. “Tuvimos que ir al juzgado a declarar, entre otras cosas. No tengo más conocimiento, sólo que tuve que ir a declarar una vez. Además, es súper difícil, ya que como persona, los entiendo, pero como organización, no les podemos entregar lo que están solicitando”, comentó Isabel Saavedra, coordinadora de *outbound*.

El ayer, hoy y mañana

Pese a todo, el interés por los programas se ha mantenido muy alto. Malte Sieber comentó que en julio y agosto 2020 recibieron muchas consultas. AFS bajó el ritmo, pero nunca paró, y ahora ya trabajan con mayor normalidad y están retornando a la presencialidad. Igualmente, Intrax volvió a la oficina, y subió sus precios para el próximo año. Mientras que YFU este 2021 envió más de 40 estudiantes.

Los intercambios estudiantiles en Chile se enfrentan a un escenario que dista al de sus orígenes. No busca la paz y unión entre naciones, si no que se han convertido en un mercado que no deja de crecer y crear nuevos productos según las necesidades de los jóvenes.

Donde las organizaciones tradicionales han tenido que adaptar su modelo de trabajo y ampliar su oferta frente a la competencia de las agencias y los nuevos servicios que cada vez ganan mayor espacio en el mercado, dejando atrás al intercambio escolar. “No se vio a futuro, que se iba a llegar a un tope o que íbamos a tener que dar un giro completo o si quiera plantearse el giro. Los antiguos directores tenían la mirada soñadora de entregar lo que ellos recibieron, y eso ha ido desapareciendo. Desafortunadamente ya no es realidad, nos subimos al carro o poco a poco empezamos a disolvernarnos”, explicó Isabel Saavedra.

En los últimos años, YFU y AFS han optado por ofrecer programas de distinta duración, artísticos, voluntariados, entre otros. Es más, actualmente YFU está trabajando con agencias intermediarias en algunos destinos, como la empresa Flag en Norte América.

Pese a haber partido a finales de los años 50 en Chile, este mercado aún carece de regulación por parte de las autoridades y no cuenta con estándares de servicio, certificaciones ni fiscalizaciones. Más de doce empresas del rubro han surgido en las últimas dos décadas en el país y el Ministerio de Educación se ha mantenido al margen. Mientras que, en los países a los que va los estudiantes chilenos, como Australia, EEUU y Alemania, existe una estricta legislación.

Estos programas se han consolidado como un mercado con valores en constante alza, y que ha vuelto a aumentar sus precios para el 2021 y 2022, ya sea para poder de mantener sus empresas a flote, recuperar las ganancias perdidas por la pandemia o simplemente seguir generando utilidades para su negocio.

CERTIFICATE OF INSURANCE FOR INBOUND TRAVEL

Address
 Lyndon College
 1000 Green Road
 Mt Roskill
 Auckland 1041
 New Zealand

Policy Number
 10000 / 2340551

Plan / Plan Type
 NZ Student/Individual

Applicant Name
 Title First Last Date of Birth
 Ms Victoria Alejandra Arango Cortez 06/01/1997

UNI-CARE PROOF OF MEDICAL COVER
 Family Name: ZARONDA CONTRERAS
 Given Names: Victoria Alejandra
 Date of Birth: 06/01/1997
 Email: ProvAgent@lyndon.ac.nz
 Email: ProvAgent@univie.ac.nz
 Student ID:
 Policy Number: 20002 / 2340551
 Plan: NZ Student Type: NZ-Student
 Cover From: 10/01/2013 Cover To: 17/11/2013

CLAIMS & EMERGENCY ASSISTANCE CONTACTS
 Toll free in New Zealand: 0800 854 227 (0800 UNICARE)
 Toll free in Australia: 1800 854 227 (1800 UNICARE)
 Outside NZ and Australia call collect: +64-6-381 8158
 Claims email: claims@univie.ac.nz
 Assistance email: NZ_unicare@provagent.com
 Claim forms are available at: <http://www.unicare.org>

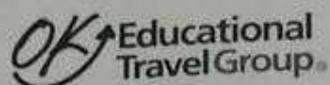
Specified Items	Description	Value
1)		
2)		
3)		

Date issued:	5/08/2013
Commencement Date:	7/08/2013
Completion Date:	17/11/2013
Period of Insurance:	102 days
Schedule Premium:	\$185.00
Specified Items Premium:	
Levies:	\$10.89
Total Premium:	\$195.89

The Journey
 To, from and within NEW ZEALAND, plus visits to Australia, the South Pacific Islands, Bali and London

Policy Notes

SCHEDULE OF BENEFITS IN NZ\$ (per insured person)	NZ STUDENT PLAN
Section 1 - Medical & Related Expenses including Evacuation, Repatriation & Cancellation	Unlimited
Section 2 - Luggage & Personal Effects	\$15,000
Section 3 - Mailed Transport Connection	\$25,000
Section 4 - Death or Disablement by Injury	\$50,000
Section 5 - Personal Liability	\$2,500,000
Section 6 - Kidnap & Ransom	\$250,000
Section 7 - Rental Vehicle Excess	\$5,000
Some Sub Limits Apply to Sections 1 & 2	
Section 1 - Medical & Related Expenses	
Alternative Medical Treatment (per year)	\$500
Optical cover per year (applies only to policies issued for 6 months or longer)	\$300
Treatment of Mental Illness & Counselling (includes cover for attempted suicide)	\$20,000
Medical Expenses for temporary return to Country of Origin	\$200,000
Continuing Treatment in Country of Origin (following permanent return home)	\$20,000
Loss of Deposits (including non-refundable Education Provider fees)	\$100,000
Repatriation due to Mental Illness, Suicide & Drugs/Alcohol	\$40,000
Expatriation	\$30,000
Accompanying Relatives (includes cover for Pregnancy, Suicide & Drugs/Alcohol)	\$100,000
In Hospital Personal Care (\$100 per day)	\$10,000
Funeral Expenses (includes cover for Pregnancy, Suicide & Drugs/Alcohol)	\$10,000
False Arrest	\$100,000
Home Cash (\$10 per day)	\$10,000
Emergency Return Home Allowance	\$10,000
Tour Safety	\$1,000
Search & Rescue	\$10,000
Section 2 - Luggage & Personal Effects	
Personal Effects	\$1,000
Personal Effects of Travel Companions	\$5,000
Personal Effects of Pets	\$1,000
Personal Effects of Pets (per animal specified and additional premium paid)	\$2,500



Bienvenido al Programa de Pasantía de Estudiantes Chilenos a NUEVA ZELANDA, 2º SEMESTRE 2013!!

Estamos seguros que en este momento inicias una de las experiencias más importantes, desafiantes y entretenidas de tu vida, y haremos todo lo que este a nuestro alcance para que la cumplas exitosamente.

Tú has sido seleccionado/a entre un grupo de estudiantes de colegios de todo Chile para participar en este programa y estudiar en un colegio en el extranjero, tal como lo hacen miles de jóvenes que año a año cursan sus estudios fuera de sus propios países en los destinos más atractivos del mundo.

Ahora es necesario inscribirte en el programa, por lo que a continuación encontrarás el detalle de los documentos necesarios para ello.

Por favor revisalos junto a tu apoderado, tramitalos, y mándalos URGENTE de vuelta a nuestras oficinas. Tenemos muy poco tiempo para todo lo que tenemos que hacer y no nos podemos atrasar!

Recuerda que sólo una vez que recibamos los documentos adjuntos debidamente firmados en original procederemos a inscribirte y a confirmar tu participación en el programa.

El Programa de Pasantía de Estudiantes Chilenos a Nueva Zelanda ha sido diseñado para que estudiantes de educación media, provenientes de todo el país, puedan estudiar en un colegio en Nueva Zelanda, viviendo como un miembro más una familia local, mientras aprenden inglés, desarrollan nuevas competencias interculturales, y una mayor conexión global.

Prepárate a vivir esta gran experiencia!

El equipo de OK GROUP
Expertos en Educación Internacional



**Pingüinos
sin fronteras**

PREGUNTAS?

Envíanos un email a becasnz2013@okgroup.cl



LATAM AIRLINES GROUP S.A. - RUT: 89.602.200-7
Avenida Américo Vespucio 201 Renca, Santiago

Información de su Compra

Es importante que Ud. lea este documento.
Si tiene alguna duda favor consulte a su ejecutivo de ventas o llame a nuestro Contact Center.

Nombre Pasajero:	VICTORIA ZARONGAS	Documento de identificación:	105010911
Código de Reserva:	KBZFIN	Nº Pasajero Frecuente:	
Tipo de pasajero:	Adulto	Ciudad y Fecha de emisión:	Santiago de Chile, Chile 01-AGO-13

Forma de Pago

Desglose de su pago			Forma de Pago			
Concepto	Número de documento	Monto (1)	Tipo	Detalle	Fecha de Expiración	Código de Autorización
Tarifa		USD 1.570,01	Exchange	0400812037571		
Equivalente tarifa en moneda de pago		CLP 790.133	(1)	CLP - Pesos Chilenos		
Taxes y impuestos (2)		CLP 25.253	(2)	USD - Dólares Americanos		
Total pasaje	045-2109490570	CLP 814.381		Detalle de los taxes y/o impuestos: Pesos		
CARGO POR SERVICIO	045-0912071182	CLP 25.450		CLP 20 35 370 - IA 9 332 - RK 34 470		
Total otros servicios		CLP 25.450				
Total pagado		CLP 0				

Nota: su boleto corresponde a una reserva.

Itinerario

Nº Vuelo	Origen	Destino	Salida		Llegada		Cabinas	Tarifa	Reserva de Asiento	Equipaje Chequeado
			Fecha	Horario	Fecha	Horario				
LA 801 Operado por LAN AIRLINES	SANTIAGO DE CHILE SANTIAGO INTL	AUCKLAND AUCKLAND	Mié 07-AGO-13	20:30	Vié 09-AGO-13	04:30	Economy - Q	OLEZC905	35P	2 Piezas de 23 PALABRA_PESO_CADA_UNA
LA 800 Operado por LAN AIRLINES	AUCKLAND AUCKLAND	SANTIAGO DE CHILE SANTIAGO INTL	Dom 17-NOV-13	16:15	Dom 17-NOV-13	11:35	Economy - Q	OLEZC905	17H	2 Piezas de 23 PALABRA_PESO_CADA_UNA

Detalle aerolíneas

Nº de vuelo	Aerolínea operadora	Aerolínea comercializadora
LA 801	LAN	LAN
LA 800	LAN	LAN

Información local

* Para realizar su Check-In en el aeropuerto usted debe presentarse con la debida anticipación:
En vuelos nacionales: 1 hora antes de la salida para vuelos en Chile; 1 hora y media para vuelos en Ecuador y Argentina; y 2 horas para vuelos de Perú y Colombia. En el caso de vuelos internacionales desde España con destino nacional, la hora de presentación es de 2 horas.
En vuelos internacionales: 3 horas antes de la salida para vuelos saliendo desde Chile y 3 horas antes desde otros países.



LYNFIELD COLLEGE

191 White Swan Road, Mt Roskill, Auckland 1041, NEW ZEALAND
 Phone: 64 - 9 - 627-0604 Fax: 64 - 9 - 627-0173
 E-mail: international@lynfield.school.nz

OFFER OF PLACE TO FOREIGN STUDENT

[This is an acceptance / confirmation letter]

Client No:

Date of Birth

6.06.97

13 / 185

Student details:

Victoria Alejandra ZARONGAS CONTRERAS

Address :

Bate Pablo Neruda 384 Villa
 Nicolas Palacios
 Santa Cruz
 CHILE

Tuition Fee 2013:

\$14,500

Course of study :

Year 12

Length of course:

Terms 3,4
 2013

Start / Finish Date:

29/07/13 -
 30/11/13

An assessment has been undertaken to ensure that this student is able to participate effectively in the course, and that the course meets their learning needs.

Accommodation is compliant with the Code of Practice for the Pastoral Care of International students.


 Director of International Education

Date 16 July 2013

This offer is made subject to the following conditions:



Prof. Carolina Muñoz Castillo
Jefa de Carrera Escuela de Periodismo
Instituto de la Comunicación e Imagen
Universidad de Chile
PRESENTE

A continuación le comunico a usted la evaluación de la memoria de título **Intercambios estudiantiles secundarios en Chile: De un trazado de paz a un mercado en explotación**, de la estudiante **Paz Guerrero Muñoz**, trabajo guiado por Lorena Letelier en la categoría Reportaje Periodístico:

	ITEM	ASPECTOS CONSIDERADOS	%
1.1	Pertinencia y relevancia del tema	Interés público y enfoque.	10%
1.2	Investigación y reporteo	Técnicas de reporteo, calidad y cantidad de fuentes, rigurosidad en el tratamiento de la información	40%
1.3	Estructura y presentación	Coherencia narrativa, fluidez y formato.	25%
1.4	Redacción	Estilo narrativo, recursos estilísticos y calidad de la redacción	25%

Excelente 7.0–6.5; Muy Bueno 6.4–6.0; Bueno 5.9–5.0; Aceptable 4.9–4.0; Deficiente 3.9- 3.0

Item	Nota	Valor
1.1	6,8	0,7
1.2	7,0	2,8
1.3	6,5	1,6
1.4	6,5	1,6
Nota Final		6,7



COMENTARIO

Los intercambios estudiantiles de estudiantes secundarios no cuentan con regulación y quedan simplificados –en la mayoría de los casos- a un contrato privado entre las familias y las empresas u organizaciones proveedoras. El trabajo realizado por la estudiante Paz Guerrero muestra como el mercado que conocemos hoy, no tuvo esa inspiración en sus inicios y cómo el trasfondo educacional que motivó a los creadores ha dado paso a un fenómeno comercial al alcance de unos pocos.

El reportaje recoge los testimonios y experiencias de los estudiantes así como también la visión que tienen las principales empresas y organizaciones a cargo de la industria, lo que permite tener un panorama amplio sobre los pormenores de los contratos. Asimismo, se contabiliza las quejas o reclamos hechos a estas empresas en el Servicio Nacional del Consumidor único medio existente a la fecha para estampar malas prácticas o incumplimientos ocurridos.

El trabajo cuenta cómo en un plazo menor a una década han proliferado las empresas que han visto un nicho de negocio creciente y que se ha concentrado los estratos socioeconómicos altos. Si bien, en algún momento iniciativas como Pingüinos sin fronteras intentaron nivelar la cancha respecto de los adolescentes que podían acceder a estas experiencias la falta de apoyo estatal y/o la tercerización del servicio en manos de entidades dependientes de Corfo no dieron los resultados esperados.

En términos periodísticos, el reportaje desarrollado por la estudiante es coherente en escritura y relato, entrega cifras e intercala las declaraciones de las fuentes consultadas para vincular del desarrollo del tema. La estructura periodística del reportaje permite su lectura de manera ágil, permitiendo armar una perspectiva propia de la industria en desarrollo.

Atentamente,

Lorena Angelli
Letelier Valdivia
13.098.251-4
24/11/2021 - 16:08
UNIVERSIDAD
DE CHILE
ESTE DOCUMENTO CONTIENE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA
<https://ceropapel.uchile.cl/validacion/verificador>
CV: 619e8d90a21009c5e8e01eb3

Lorena Letelier Valdivia

Santiago, 19 de noviembre de 2021.



Prof. Carolina Muñoz
Jefa de Carrera Escuela de Periodismo
Instituto de la Comunicación e Imagen
Universidad de Chile
PRESENTE

A continuación le comunico a usted la evaluación de la memoria de título “*INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES EN CHILE: DE UN TRATADO DE PAZ A UN MERCADO EN EXPLOTACIÓN*”, de la estudiante **Paz Belén Guerrero Muñoz**, trabajo guiado por el/la profesor/a **Lorena Letelier Valdivia** en la categoría Reportaje Periodístico:

	ITEM	ASPECTOS CONSIDERADOS	%
1.1	Pertinencia y relevancia del tema	Interés público y enfoque.	10%
1.2	Investigación y reporteo	Técnicas de reporteo, calidad y cantidad de fuentes, rigurosidad en el tratamiento de la información	40%
1.3	Estructura y presentación	Coherencia narrativa, fluidez y formato.	25%
1.4	Redacción	Estilo narrativo, recursos estilísticos y calidad de la redacción	25%

Excelente 7.0–6.5; Muy Bueno 6.4–6.0; Bueno 5.9–5.0; Aceptable 4.9–4.0; Deficiente 3.9- 3.0

Item	Nota	Valor
1.1	6,0	0,6
1.2	6,3	2,5
1.3	6,7	1,7
1.4	6,5	1,6
Nota Final		6,4



COMENTARIO

Tras la lectura del documento y el análisis respectivo, procedo a justificar las calificaciones obtenidas por ítem propuesto:

a. Pertinencia y relevancia del tema: La estudiante se enfrenta a un tema novedoso, que ha configurado un mercado significativo y paralelo en la educación. Es interesante el punto de vista, sin embargo, más allá de la descripción y correcta presentación del tema, existen aristas de alto interés público que son tangencialmente abordadas y que, en mi opinión, permitirían dar más densidad al trabajo. El primero, ahondar en la elitización que tienen estos programas de intercambio y de qué manera han ampliado o restringido el nicho en función de la pandemia y/o la concentración en determinados colegios. El segundo, sobre el plan piloto del gobierno, el que pudo tener una mayor investigación.

b. Investigación y reporte: El documento da cuenta de un adecuado número de fuentes. La estudiante demuestra capacidades ciertas para la sistematización de un alto volumen de información y usa herramientas autónomas, como la búsqueda a través del sistema de transparencia. En todo caso el nivel testimonial me parece un recurso subutilizado: a pesar de contar con voces y experiencias de intercambio, faltó profundizar en algunas a modo más narrativo o bien, incorporar también el relato de familias receptoras en aquellos modelos como el del Rotary.

c. Estructura y coherencia: Una de las principales virtudes del documento es la selección de la estructura. La definición de apartados es pertinente y se aprecia un hilo argumental consistente. La lectura es amena y la opción por utilizar un lenguaje neutro y distanciado sin duda favorece este aspecto. Quizás el texto hubiese ganado más interés si la estudiante hubiese manejado mejor las transiciones generando un poco de más tensión en la lectura.

d. Redacción: Aunque el texto es fluido y en general está bien redactado, se aprecian algunos errores de tipeo y puntuación.

Por las razones expuestas califico la memoria de la estudiante Paz Guerrero con nota 6,4 (seis coma cuatro)



Atentamente,

José
Miguel
Labrín
Elgueta

Firmado
digitalmente
por José Miguel
Labrín Elgueta
Fecha:
2021.12.06
17:05:20 -03'00'

José Miguel Labrín Elgueta

Santiago, 06 de diciembre de 2021



Prof. Carolina Muñoz.
Jefa de Carrera
Escuela de Periodismo
Instituto de la Comunicación e Imagen
Universidad de Chile
PRESENTE

A continuación, le comunico a usted la evaluación de la memoria de título *INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES EN CHILE: DE UN TRATADO DE PAZ A UN MERCADO EN EXPLOTACIÓN*, de la estudiante *Paz Belén Guerrero Muñoz*.

	ITEM	ASPECTOS CONSIDERADOS	%
1.1	Pertinencia y relevancia del tema	Interés público y enfoque.	10%
1.2	Investigación y reporteo	Técnicas de reporteo, calidad y cantidad de fuentes, rigurosidad en el tratamiento de la información	40%
1.3	Estructura y presentación	Coherencia narrativa, fluidez y formato.	25%
1.4	Redacción	Estilo narrativo, recursos estilísticos y calidad de la redacción	25%

Excelente 7.0–6.5; Muy Bueno 6.4–6.0; Bueno 5.9–5.0; Aceptable 4.9–4.0; Deficiente 3.9- 3.0

Item	Nota	Valor
1.1	7,0	0,7
1.2	5,0	2,0
1.3	5,0	1,3
1.4	5,0	1,3
Nota Final		5,3



COMENTARIO

En un contexto de globalización, de distancias que se estrechan y de mayor interculturalidad, explorar el estado y funcionamiento de las experiencias de intercambio estudiantil, en general, y en Chile, en particular, resultan muy interesantes y pertinentes. Si a ello sumamos las dificultades derivadas de las restricciones de viajes derivadas de la pandemia en 2020 y 2021, el fenómeno se vuelve más difícil de aprehender, reportear y contar. De ahí la relevancia del trabajo de Paz Guerrero: aborda una industria y una experiencia poco explorada en sus dimensiones más amplias y no puramente testimoniales o de marketing.

El reportaje cuenta con algunas fuentes (entrevistas) y valoramos especialmente el uso de las herramientas que provee la ley de acceso a información pública para acceder a datos que son relevantes para caracterizar el fenómeno en el cual se enfoca el trabajo.

Sin embargo, el texto adolece de problemas tanto formales como de fondo: Más diversidad de fuentes, consulta de otros tipos de documentos, ampliación de las dimensiones más testimoniales de las experiencias de intercambio, entre otras dimensiones que nos parecen relevantes de abordar en un trabajo de esta naturaleza.

Del mismo modo, dado precisamente el carácter formativo de la memoria de título, es importante dar cuenta de las huellas del proceso: en la introducción, por ejemplo, explicitar y/o clarificar los objetivos y propósitos del trabajo, qué funcionó y qué no, cómo se abordaron y resolvieron (si es que se resolvieron) las dificultades que emergieron en un contexto difícil para reportear, etc. Del mismo modo, es importante detallar las fuentes documentales, bibliográficas y de prensa consultadas, pues no hay rastro de ellas.

Finalmente, sugerimos hacer una última y atenta revisión y edición de estilo y redacción del manuscrito antes de su depósito definitivo a la biblioteca y a quien corresponda en la Escuela. El título, por ejemplo, creo que se refiere a la explosión del mercado más que a la explotación (¿o quizás a ambas?). Adjuntamos el texto con comentarios en control de cambios para mayor precisión. Como lo recibí en formato no editable, al traspasarlo a uno que sí podía ser editado, se desconfiguró su formato.

Por todo lo anterior, califico la memoria de título *INTERCAMBIOS ESTUDIANTILES EN*



CHILE: DE UN TRATADO DE PAZ A UN MERCADO EN EXPLOTACIÓN, de la estudiante *Paz Belén Guerrero Muñoz*, con un 5,3 (cinco coma tres).

Atentamente,

**Firmada digitalmente
el 05/12/2021**

Claudia P. Lagos Lira
Profesora Asistente
ICEI – Universidad de Chile

Santiago, 5 de diciembre, 2021