

. Las universidades deben desalentar a los estudiantes y sus familias de entregar las decisiones a los agentes, como lo ha hecho la Universidad Cornell.

CONCLUSIÓN

Sin duda alguna, la movilidad estudiantil mundial tiene gran importancia, para los países, las instituciones académicas y tal vez más que nadie, para cada estudiante. Un aspecto clave de esta empresa es cerciorarse de que el estudiante se encuentre con la mejor oportunidad de estudio posible. ■

Búsqueda de soluciones en el debate acerca de los agentes

RAHUL CHOUDANA

Rahul Choudana es director de investigación y desarrollo estratégico de World Education Services, en Nueva York. E-mail: rahul@wes.org.

El empleo de agentes a comisión para atraer a alumnos internacionales ha ocasionado un debate dividido, con algunos puntos de vista fuertes y pautas de acción débiles. El último informe de la Asociación Nacional de Asesores de Admisiones (National Association of College Admissions Counseling -NACAC), relativo al ejercicio de reclutadores de alumnos internacionales a comisión, intentó aportar claridad al debate mediante un proceso amplio y diversificado. Si bien contiene algo para que todos puedan justificar sus argumentos a favor y en contra del empleo de agentes a comisión, no ofrece soluciones. Al mismo tiempo, el informe se ocupó atinadamente de dos asuntos críticos, con frecuencia soslayados en el debate, de peso a la luz de futuras decisiones: la diversidad y la transparencia.

DIVERSIDAD DE INSTITUCIONES, ESTUDIANTES Y AGENTES

El informe NACAC reconoce acertadamente que si bien en otros países se ocupa a agentes reclutadores a comisión, eso por sí solo no significa que ellos sean lo indicado para los Estados Unidos. En este país, los alumnos internacionales se concentran en gran medida en las universidades de

investigación. Entre las cerca de 4.500 instituciones que otorgan títulos postsecundarios en los Estados Unidos, solo 108 universidades, clasificadas como “Universidades de Investigación (actividad de investigación muy elevada)” en la Clasificación Carnegie, matricularon casi dos quintos del total de alumnos internacionales. Estas universidades, en su mayoría, no participan en el debate sobre los agentes, ya que gozan de fuerte visibilidad de marca entre los potenciales alumnos internacionales y también perciben el empleo de agentes como un riesgo, al delegar a un tercero su presencia de marca. Hay excepciones, por cierto, como la Universidad de Cincinnati, que adoptó muy temprano el modelo de agente.

El discurso sobre el uso de agentes en general y el informe de NACAC en particular tienen consecuencias, principalmente entre las instituciones distintas de estas 108 universidades de investigación (con actividad de investigación muy elevada). Dentro de este segmento, las universidades públicas se interesan cada vez más por reclutar alumnos internacionales de pregrado. La disminución del financiamiento estatal convierte la admisión de alumnos internacionales de pregrado en una importante fuente de ingreso y los agentes aparecen como una forma eficaz y rentable de encontrarlos. Aquí es donde algunas instituciones se han apresurado a emplear agentes sin tomar en cuenta la concordancia con el tipo de alumnos que desean atraer ni con la forma en que dichos alumnos toman decisiones.

Un informe de World Education Services, titulado “No Todos los Estudiantes Internacionales son Iguales”, se ocupa de este vacío de información con el fin de comprender mejor a los estudiantes. El informe identifica cuatro segmentos de alumnos internacionales: exploradores, contendores, luchadores y elevados, sobre la base de los recursos económicos y la preparación académica. Las necesidades de información entre dichos segmentos son diversas, lo que no solo explica que ocupen agentes sino también por qué los ocupan. Por ejemplo, solo 24 por ciento de los exploradores (grandes recursos económicos y poca preparación académica) informaron que ocuparon agentes, frente a 9 por ciento de los luchadores (pocos recursos económicos y elevada preparación académica). La calidad de los agentes, en cuanto a su confiabilidad y comportamiento ético, es también diversa. Un segmento de estudiantes y de instituciones siempre puede preferir trabajar con agentes, por una diversidad de motivos relacionados con información de mercado, recursos y capacidad. Toda prohibición expresa de NACAC hubiera sido poco práctica e injusta, pues hubiera soslayado estas necesidades institucionales diversas. Al mismo tiempo,

declarar que los agentes a comisión convienen a todos los segmentos de las instituciones sería una exageración.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

Las decisiones relativas a ocupar o no a agentes a comisión dependen del contexto y de las necesidades institucionales. Esta conclusión, a primera vista, no contiene nada que sea ilegal ni contrario a la ética. Con todo, basada en la autonomía, la responsabilidad profesional debe atenerse a las normas más elevadas. Aquí es donde el modelo basado en una agencia a comisión aumenta los riesgos y puede conducir a conductas de agentes que no cautelen los intereses de los estudiantes o siquiera de las instituciones que pagan la comisión. En último término, para el agente, donde no hay admisión no hay comisión.

Considérese el caso de una falta de transparencia en una relación entre agencia y estudiante. En un informe de investigación de World Services Report se entrevistó a estudiantes internacionales y se les preguntó si su asesor o asesora educacional les había revelado que recibiría una comisión de las universidades o colegios universitarios por cada alumno o alumna que se reclutaba. A solo 14 por ciento de los potenciales estudiantes internacionales que respondieron que habían ocupado a consultores educacionales se les informó que el agente recibiría una comisión de parte de las instituciones, 43 por ciento no lo sabían y 45 por ciento respondieron “no sé/no podría decir”.

La investigación determina que esta información asimétrica, donde uno de los participantes en una transacción dispone de más información que el otro, ofrece una ventaja injusta a los agentes a comisión, a veces con perjuicio de la institución matriz. Al mismo tiempo, es casi imposible vigilar el “código de conducta” o imponerlo a los agentes y su red de subagentes en otros países.

Aquí es donde la responsabilidad de las instituciones, en el sentido de imponer normas de transparencia por su lado, cobra aún más importancia. El informe de NACAC recomienda que “se disponga el conocimiento claro y destacado de los acuerdos entre los agentes y las instituciones para estudiantes y sus familias.” Las instituciones de educación superior que ocupan agentes deben declarar en sus sitios web que trabajan con agentes, las comisiones que pagan y poner esta información a disposición de los potenciales alumnos. Por ejemplo, la Universidad de Nottingham, en forma transparente, ofrece dicha información a los estudiantes y también publica el monto de la comisión que paga a los agentes.

El último informe de la Asociación Nacional de Asesores de Admisiones (National Association of College Admissions Counseling –NACAC), relativo al ejercicio de reclutadores de alumnos internacionales, basado en comisiones, intentó aportar claridad al debate mediante un proceso amplio y diversificado.

La prueba de fondo para las instituciones que ocupan agentes a comisión está en su exigencia proactiva de transparencia en los compromisos entre ellos, los agentes y los potenciales alumnos. Si están seguros de sus prácticas, ¿qué cosa necesitan revelar? Este énfasis en la transparencia anulará la asimetría de información y fijará la norma entre instituciones de que no hay nada secreto en el empleo de agentes a comisión.

CONCLUSIÓN

No obstante, muchos buscan directrices, con miras a encontrar una solución a sus crecientes dificultades para reclutar alumnos internacionales de manera proactiva y rápida. En este contexto, una industria global de redes de agentes se ha posicionado como panacea para todas las instituciones. Subsiste el hecho de que el recurso rápido de ocupar agentes a comisión para reforzar el número de alumnos internacionales puede aumentar el riesgo para la marca institucional, las normas de admisión, incluso la calidad de los alumnos admitidos.

En tal sentido, el informe de NACAC procuró investigar y destacar diversos aspectos relacionados con el empleo de agentes, entre ellos la responsabilidad institucional, la transparencia y la integridad. Al mismo tiempo, no resolvió los asuntos básicos relativos a los pago de incentivos, pues “la Comisión no logró obtener un consenso unánime”.

Lo anterior incrementa aun más la responsabilidad de las universidades que ocupan o se proponen ocupar los servicios de agentes a comisión para evaluar a los segmentos de estudiantes que desean atraer, sus procesos de toma de decisiones y la disposición de la institución para mantenerlos. Además, las instituciones deben tomar medidas proactivas para establecer normas de transparencia y eliminar los males de las prácticas secretas y de la asimetría de información. ■

Reclutamiento internacional: supervisión y normas

DAVID ENGBERG

David Engberg es director ejecutivo de Global Opportunities Group, organización de servicios de educación superior con sede en Estados Unidos. E-mail: dave@g-o-group.com.

En los Estados Unidos, en educación superior, recurrir a agentes pagados para reclutar a estudiantes internacionales es asunto contencioso. Los detractores sostienen que el empleo de agentes no concuerda con las prácticas internas bien establecidas para reclutar alumnos, que incentiva a los agentes a preferir sus propios intereses financieros por encima de los intereses académicos de los alumnos y que fomenta las solicitudes de admisión fraudulentas. Los partidarios argumentan que trabajar con agentes pagados cuesta menos y significa menos riesgo que encargarse de reclutar alumnos por cuenta propia, y que, al permitir el acceso a múltiples mercados, contribuye a diversificar la admisión de alumnos internacionales.

En mayo de 2013, la National Association for College Admission Counseling (NACAC) (Asociación Nacional de Asesores de Admisiones) entregó un informe muy esperado, acerca del reclutamiento internacional de alumnos. En él se daba cuenta de las inquietudes relativas a los agentes a comisión, pero recomendaba que NACAC levantara su prohibición de que las instituciones miembros ocupasen a agentes pagados.

El informe, desde su publicación, ha sido objeto de crítica intensa por parte de personas situadas en ambos lados del debate. Quienes se oponen a trabajar con agentes estiman que NACAC, al permitir una práctica que arriesga preferir los ingresos sobre los intereses de los estudiantes, compromete su integridad y credibilidad. La queja principal de quienes apoyan que se suspenda la prohibición es que el informe no significa ningún adelanto en los debates relativos a las normas internacionales y la calidad del reclutamiento internacional en los Estados Unidos.

Esta crítica tiene particular agudeza. Dado (1) que hay un alza internacional en la demanda de admisión en instituciones de los Estados Unidos, en especial a nivel de pregrado; (2) que los estudiantes internacionales, o sus gobiernos, tienen capacidad para pagar el costo total de la enseñanza; y (3) que numerosas instituciones deben enfrentar estrecheces presupuestarias, se puede vaticinar

que cada vez más campus procurarán matricular a más y más alumnos internacionales y que ocuparán a terceros, las agencias, que les ayuden.

SITUACIÓN ACTUAL

El Reino Unido y Australia tienen fama por su empleo de agentes para reclutar estudiantes internacionales destinados a instituciones terciarias. Cada uno mantiene un sistema bien asentado que comprende la supervisión de las relaciones entre agente y universidad. No ocurre igual cosa en los Estados Unidos. Aquí, el gobierno federal emite señales confusas. A las oficinas de EducationUSA en todo el mundo, financiadas por el Departamento de Estado, les está vedado trabajar con reclutadores comerciales, por temor de que al hacerlo creasen una impresión de sesgo; tanto el Departamento de Comercio como el de Seguridad Interior toman parte en actividades e iniciativas que reúnen a universidades y agencias comerciales de reclutamiento, y las instan a trabajar en conjunto. Con excepción del Consejo Estadounidense de Reclutamiento Internacional (American International Recruitment Council –AIRC), entidad sin fines de lucro creada en 2008, con sede en Washington, DC, no hay organizaciones estadounidenses dedicadas a supervisar el reclutamiento de estudiantes internacionales.

En último término, la mejor recomendación para las instituciones educacionales estadounidenses que se interesen por asociarse con una o más agencias de reclutamiento de estudiantes internacionales, es que desarrollen sus propias normas y procedimientos.

De acuerdo con sus patrocinadores organizativos, la misión de AIRC consiste en desarrollar normas éticas de práctica relativas al reclutamiento de estudiantes internacionales, certificar a las agencias cuyo cumplimiento de las normas de AIRD está comprobado y desarrollar las mejores prácticas y la capacitación para ayudar a las agencias e instituciones a atender mejor a los estudiantes. Para recibir dicha certificación, la agencia debe presentar un informe de autoevaluación, recibir una visita en terreno y obtener el voto favorable del Directorio de AIRC. La