

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONOMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE INTERCAMBIO CULTURAL-
INTERNSHIP Y SU SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
ANTONIO ABAD DEL CUSCO - 2021**

**TESIS PRESENTADA POR LA BACHILLER:
TANIA AYMACHOQUE ALVARADO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN TURISMO**

ASESORA:

DRA. ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE

CUSCO - PERU

2022

DEDICATORIA

A Dios, a mi papá y a mi abuela que sé que desde el cielo me guían en los pasos que doy.

A mi familia y amigos quienes me impulsaron a seguir en este proceso.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos quienes han estado presentes durante el proceso de este estudio por escucharme, darme sugerencias y alentarme.

Un especial agradecimiento a mis compañeros y amigos de la facultad que formaron parte de este estudio por su apoyo e interés.

Mi mayor agradecimiento a todos los docentes que fueron parte de mi formación profesional. En especial a la Dra. Roxana Abarca Arrambide por guiarme y acompañarme en este proceso. Así mismo al Dr. Álvaro Recharte Cuentas por su apoyo durante el proceso de este estudio.

A todos, ¡Muchísimas gracias!

PRESENTACIÓN

Señor Decano Dr. Roger Venero Gibaja de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señor Dr. Zoilo Ladislao Vergara Valenza director de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores del jurado de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En cumplimiento de las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y Turismo, pongo a vuestra disposición la reciente investigación titulada **“PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE INTERCAMBIO CULTURAL-INTERNSHIP Y SU SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO - 2021.”**

El presente estudio fue elaborado en base a los conocimientos teórico y práctico recibidos durante la formación profesional, así también aplica la metodología de investigación científica.

La Tesista.

RESUMEN

El propósito del presente estudio es determinar como la participación en el programa de intercambio cultural-Internship se relaciona con satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Para dicho propósito se empleó una metodología mixta basada en encuestas y guías de entrevista con el propósito de determinar y explicar la relación entre la participación y la satisfacción. Los resultados evidencian una relación entre estas dos variables de estudio.

PALABRAS CLAVE: Participación, Internship, Satisfacción, Intercambio.

ABSTRAC

The objective of this research is to determine how participation in the internship exchange program is related to the satisfaction of graduates of the Professional School of Tourism of the National University of San Antonio Abad of Cusco. For this purpose, a mixed methodology based on surveys and interview guides was used in order to determine and explain the relationship between participation and satisfaction. The results show a relationship between these two study variables.

KEY WORDS: Participation, Internship, Satisfaction, Exchange.

INTRODUCCIÓN

La movilidad internacional de universitarios tiene su auge por diversos factores desde tecnológicos, económicos, políticos, educacionales y/o por motivos personales del participante y desde luego ante las oportunidades ofrecidas a los estudiantes y egresados en el exterior. Actualmente diversos países ofrecen programas de intercambio cultural, educacional y laboral a jóvenes estudiantes y egresados de instituciones educativas superiores con el propósito de brindarles la oportunidad de sumergirse a una nueva cultura, desarrollar habilidades profesionales, mejorar su habilidad lingüística en el idioma del país receptor entre otras.

Mientras que en Perú, la alta competitividad entre profesionales y escasas oportunidades laborales para los recién egresados de las carreras profesionales de turismo, hotelería y afines exige a la búsqueda de oportunidades de aprendizaje experiencial dentro o fuera del país para su crecimiento profesional y potenciar sus ventajas competitivas.

La finalidad de esta investigación es profundizar en el programa de intercambio cultural-Internship, programa dirigido a estudiantes de últimos ciclos o recién egresados de las carreras profesionales de turismo, hotelería y afines para que realicen sus prácticas profesionales remuneradas en Estados Unidos por un periodo de un año y conocer las motivaciones que tuvieron los egresados de la EPT de la UNSAAC para participar en el programa Internship y su nivel de satisfacción al completar el programa.

Según AHA (2021) los participantes del programa Internship tienen la oportunidad de hacer sus pasantías laborales rotativas remuneradas en grandes organizaciones hoteleras anfitrionas además adquieren nuevos conocimientos, mejora en la habilidad del idioma inglés y competencias profesionales aumentando así la confianza en sí mismos y enriqueciendo su currículum vitae.

Es por ello, que la presente investigación busca reunir la mayor información del programa en mención, testimonios y evaluación del nivel satisfacción de ex participantes del programa y con los resultados aportar a más jóvenes estudiantes y egresados peruanos a favor de mayor participación en este tipo de programas.

Para cumplir con el objetivo de esta investigación

Primeramente, se realizó una exhaustiva investigación digital, análisis bibliográfico y documental respecto al programa Internship y se contactó con un número considerable egresados EPT de la UNSAAC de ex participantes del programa para luego desarrollar la presente investigación con el siguiente contenido:

Área problemática: Apartado donde se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y la delimitación de la investigación.

Marco teórico de la investigación: Apartado donde se desarrollan los antecedentes de la investigación en sus tres ámbitos, bases teóricas, marco conceptual, formulación de hipótesis y la identificación de variables de estudio.

Capítulo I: En este capítulo se desarrollan los objetivos, características y beneficios del programa de intercambio cultural-Internship, así como los procesos de selección, evolución del programa y barreras para participar en dicho programa.

Capítulo II: En este capítulo se desarrolla la metodología y técnicas de investigación de igual manera se presenta tanto el análisis de los resultados obtenidos por la investigación como los análisis de entrevistas a los ex participantes y de representantes de agencias especializadas en programas de intercambio.

Capítulo III: Capítulo en el cual se desarrolla el sistema de propuestas en base a los resultados obtenidos en la investigación.

Y finalmente en un apartado se presentan las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

1.	ÁREA PROBLEMÁTICA	I
1.1.	Planteamiento del problema.....	I
1.2.	Formulación del problema de investigación.....	VI
1.2.1.	Problema general	VI
1.2.2.	Problemas específicos	VI
1.3.	Objetivos de la investigación	VI
1.3.1.	Objetivo general.....	VI
1.3.2.	Objetivos específicos.....	VII
1.4.	Justificación	VII
1.4.1.	Relevancia social	VII
1.4.2.	Implicancias prácticas.....	VII
1.4.3.	Valor teórico.....	VIII
1.4.4.	Utilidad metodológica	VIII
1.4.5.	Viabilidad o factibilidad	VIII
1.5.	Delimitación	VIII
1.5.1.	Delimitación temporal	VIII
1.5.2.	Delimitación espacial.....	IX
2.	MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	IX
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	IX
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	IX
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	XIII
2.1.3.	Antecedentes locales	XIV
2.2.	Bases teóricas.....	XV

2.2.1.	Participación	XV
2.2.2.	Teoría de la satisfacción.....	XXI
2.3.	Marco conceptual	XXIII
2.4.	Formulación de hipótesis	XXV
2.4.1.	Hipótesis general.....	XXV
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	XXVI
2.5.	Variables.....	XXVI
2.5.1.	Variables.....	XXVI
2.5.2.	Operacionalización de variables	XXVIII
CAPÍTULO I: DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE INTERCAMBIO CULTURAL INTERNSHIP		1
1.1.	Aspectos generales.....	1
1.1.1.	Breve reseña histórica de programas de intercambio cultural en EE. UU.....	1
1.1.2.	Modalidades de intercambio cultural	2
1.2.	Programa de intercambio cultural-Internship	3
1.2.1.	Objetivos.....	5
1.2.2.	Beneficios.....	5
1.2.3.	Características.....	6
1.3.	Agencias ofertantes de programas de intercambio cultural	7
1.4.	Etapas de selección de postulantes	8
1.4.1.	Requisitos.....	8
1.4.2.	Proceso de selección	8
1.5.	Evolución en la participación de programas de intercambio cultural	10
1.6.	Barreras en la participación del programa.....	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		18
2.1.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	18
2.1.1.	Alcance de la investigación.....	18
2.1.2.	Enfoque de investigación	18
2.1.3.	Diseño de la investigación	19
2.1.4.	Población y muestra de investigación	19
a.	Población.....	19
b.	Muestra.....	20
2.1.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
a.	Técnicas	21
b.	Instrumentos	21

2.1.6.	Procesamiento de datos	22
2.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2.1.	Análisis cuantitativo de la investigación	23
a.	Características del participante en el programa	23
b.	Factores determinantes en la participación del programa.....	28
c.	Participación en el programa Internship	28
d.	Satisfacción del participante con el programa.....	32
e.	Barreras y limitantes en la participación en el programa	36
f.	Recomendación del ex participante a otros.....	38
2.2.2.	Análisis cualitativo de la investigación.....	39
1.	Participantes en el programa Internship.....	39
a.	Motivos para participar en el programa.....	40
b.	Principales barreras para participar en el programa	41
c.	Dudas e inquietudes antes de postular al programa	42
d.	Adaptación a otro entorno social y laboral.....	43
e.	Experiencia idiomática de los participantes.....	44
f.	Diferencias labores en Perú y en Estados Unidos	45
g.	Experiencia cultural de los participantes.....	47
h.	Participación en el programa y el crecimiento profesional	48
2.	Agencias oferentes del programa Internship	49
a.	Beneficios del programa Internship según las agencias	50
b.	Participación de carreras profesionales en el programa Internship.....	51
c.	Impacto de la pandemia en la gestión del programa Internship	51
d.	Las agencias y su relación con las universidades	52
e.	Edad límite para participar del programa internship.....	53
f.	Inversión en el programa según las agencias.....	53
2.3.	PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	54
2.3.1.	Hipótesis General	55
2.3.2.	Hipótesis Específica 2.....	56
	CAPÍTULO III: PROPUESTAS.....	58
	PROPUESTA 1: Informar del programa Internship en la universidad.....	58
	PROPUESTA 2: Gestión de convenios por parte de la Escuela Profesional de Turismo con los sponsors del programa.	59
	PROPUESTA 3: Facilidades de pago y estrategias de difusión del programa.	60
	CONCLUSIONES.....	62

RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	78
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	80
ANEXO 3: CUESTIONARIO	81
ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA (PARTICIPANTES).....	85
ANEXO 5: GUÍA DE ENTREVISTA (AGENCIAS)	86
ANEXO 6: REQUISITOS PARA PROGRAMAS DE INTERCAMBIO SEGÚN ECA..	87
ANEXO 7: DS-2019 CERTIFICADO DE ELEGIBILIDAD PARA EL ESTATUS J-1..	88
ANEXO 8: DS-7002 TRAINING/INTERNSHIP PLACEMENT PLAN	89
ANEXO 9: PANEL FOTOGRÁFICO.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama de la Oficina de Asuntos Educativos y culturales de EE.UU.	1
Gráfico 2: Proceso de selección.....	9
Gráfico 3: Número de visas J-1 emitidas por EE. UU. (2016-2020)	11
Gráfico 4: Número de visas J-1 emitidas según modalidades (2016-2020)	13
Gráfico 5: Número de visas J-1 emitidas para el programa Internship (2016-2020)	14
Gráfico 6: Distribución de las visas J-1 según principales países participantes (2016-2020).....	16
Gráfico 7: Porcentaje de la muestra según género	24
Gráfico 8: Porcentaje de la muestra según edad.....	24
Gráfico 9: Porcentaje de la muestra según condición académica	25
Gráfico 10: Porcentaje de la muestra según canal de información	26
Gráfico 11: Porcentaje de la muestra según inversión realizada	27
Gráfico 12: Factores determinantes en la participación en el programa.....	28
Gráfico 13: Nivel de participación del encuestado según ítems	32
Gráfico 14: Satisfacción del encuestado según características individuales y ítems	35
Gráfico 15: Barreras en la participación del programa Internship	37
Gráfico 16: Factores considerados limitantes para participar	38
en el programa	38
Gráfico 17: Recomendación de ex participantes del programa a otros	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores determinantes para el intercambio universitario	XVII
Tabla 2: Factores de elección de destino	XVII
Tabla 3: Escala de satisfacción	XXIII
Tabla 4: Modalidades de programas de intercambio - EE. UU.	2
Tabla 5: Comparación de agencias oferentes de programas de intercambio cultural	7
Tabla 6: Número de visas J-1 según principales países participantes (2016-2020)	15
Tabla 7: Población de estudio	19
Tabla 8: Muestra de estudio.....	20
Tabla 9: Ficha técnica de la investigación.....	23
Tabla 10: Características de participantes en el programa Internship	27
Tabla 11: Preguntas de la variable participación en la encuesta	29
Tabla 12: Nivel de participación del encuestado según dimensiones y ítems	29
Tabla 13: Preguntas de la variable satisfacción en la encuesta	32
Tabla 14: Satisfacción del encuestado según dimensiones y ítems	33
Tabla 15: Porcentaje de satisfacción del encuestado según características individuales.....	36
Tabla 16: Lista de ex participantes entrevistados	39
Tabla 17: Agencias entrevistadas	50
Tabla 18: Niveles de correlación.....	55
Tabla 19: Prueba de Chi – cuadrado Pearson.....	56
Tabla 20: Prueba de Chi – cuadrado	57

1. ÁREA PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años la movilidad internacional de universitarios ha ido creciendo rápidamente gracias a acuerdos políticos, educacionales y culturales entre países. Izquierdo y Cárdenas (2019) sostienen que, es desde la década 2000 que se intensifica el desplazamiento académico internacional gracias a oportunidades que ofrecen en el extranjero. Los programas de intercambio surgen mediante estos acuerdos internacionales con grandes beneficios para los estudiantes y egresados de instituciones educativas superiores (IES) impulsándolos a viajar y participar en estos programas para ganar experiencia vivencial, educacional, cultural y laboral.

Al respecto la Real Academia Española (2021) define la participación como la acción y efecto de participar, es de ahí que Dueñas y García (2012) sugieren que la participación se debe entender como una causa y como una consecuencia. Si se toma a la participación como una causa se debe indagar que es lo provoca; si la participación es una consecuencia se debe indagar cuáles son los factores que intervienen para motivarla. En relación a lo mencionado Fernández et al. (2016) agregan que las motivaciones de un estudiante residente de un país extranjero son en función a su plan de expectativas.

En este sentido Vulcano (2017) al investigar las motivaciones de los estudiantes argentinos que realizaron experiencias de trabajo y viaje en el extranjero mediante los programas de intercambio cultural y laboral determinó que del total de los 332 encuestados, el 59.6% de los participantes evalúan las posibilidades laborales y económicas antes de elegir el destino, el 56.3% desean adquirir nuevos conocimientos y habilidades, el 71.4% consideran muy importante la oportunidad de generar relaciones interpersonales, así mismo el 89.5% consideran como factor motivacional muy importante la oportunidad de mejorar en el idioma del país elegido.

Por su parte la Oficina de Asuntos Educativos y Culturales (ECA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Estado de Estados Unidos crea y promueve programas de intercambio cultural y educativo dirigidos a jóvenes estudiantes y egresados residentes extranjeros como una puerta a la interculturalidad y al desarrollo de competencias profesionales internacionales, con respecto la organización American Hospitality Academy (2021) enfatiza en que uno de los programas de intercambio cultural de Estados Unidos, más completo para fortalecer la formación profesional de los egresados de hospitalidad, turismo y arte culinario es el programa Internship, programa que beneficia a sus participantes con la práctica laboral en grandes organizaciones hoteleras, mejora en la habilidad del idioma inglés y con un desarrollo progresivo de competencias profesionales.

Según ECA (2021) entre los años 2016 a 2019 años regulares, antes de la pandemia COVID-19, Estados Unidos recibió más de 320 000 participantes de programas de intercambio cultural anualmente de 200 países, de los cuales más de 32 000 jóvenes fueron registrados como participantes del programa Internship cada año. Estas cifras fueron ocupadas en su mayoría por participantes procedentes de países europeos y asiáticos, mientras que jóvenes de América Latina ocupan un mínimo porcentaje; en relación a este hecho surge la duda del ¿Por qué hay un mínimo número de participantes de estudiantes y egresados de América Latina en estos programas que ofrece Estados Unidos?

Por otro lado, los participantes de estos programas persiguen objetivos tanto personales como profesionales y la satisfacción de las mismas, al respecto Sánchez (2018) manifiesta que la satisfacción es diferente en cada individuo, en este sentido la satisfacción debe ser considerada como el reflejo de la eficiencia del programa.

En cuanto al ámbito nacional, el turismo es uno de los sectores más importantes en el crecimiento económico del Perú, siendo el tercer generador de divisas, de manera que las organizaciones dedicadas a la actividad turística desempeñan un rol muy importante en la sociedad peruana, estas organizaciones a su vez aprecian la experiencia laboral, competencias profesionales desarrollados y varias habilidades en sus colaboradores; esta situación exige a los recién egresados en turismo a la búsqueda de oportunidades para enriquecer su currículum vitae con prácticas profesionales y de aprendizaje continuo. En relación Poma (2016) sostiene que la motivación es el deseo que tiene la persona a realizar algo a partir de diferentes estímulos y necesidades.

Por su parte, Universal Student Exchange (2021) manifiesta que las empresas hoteleras anfitrionas afiliadas al programa Internship, tienen como condición cumplir con el plan de entrenamiento completo con sus participantes durante el proceso del programa, cabe resaltar que cada individuo mide su nivel de satisfacción según a sus expectativas y experiencia, tal es el caso de los participantes del programa Internship, de igual modo Paullo (2014) menciona que la satisfacción en los participantes debe ser entendido como la percepción del participante en relación al nivel de cumplimiento de lo que le ofrecieron , lo que se acordó y lo que se ejecutó.

Según ECA (2021), entre los años 2016 a 2019, un promedio anual de 137 estudiantes y egresados peruanos ingresaron a Estados Unidos bajo la modalidad de participante del programa de intercambio cultural-Internship lo que representa, tan solo un promedio anual de 0.4% de participación de Perú en este programa. Por otro lado, cabe señalar que para participar en el programa Internship es necesario contar con una inversión inicial relativamente alta, aproximadamente de 6,000.00 a 7,000.00 USD. Al respecto International labour office (2018) refiere que el 82.3% de pasantías internacionales de prácticas profesionales son ocupados por

pasantes de países de ingresos altos, mientras que solo el 16.7% de pasantes son provenientes de países en desarrollo.

En el ámbito regional, la región Cusco cuenta con un gran número de egresados de universidades, institutos de educación superior tecnológico y de centros de formación superior del sector turismo y poca oferta laboral para los recién egresados, debido a que las empresas del rubro turístico prefieren contratar a profesionales con amplia experiencia y las pocas empresas que aceptan practicantes ofrecen condiciones laborales poco favorables; esta situación obliga a los recién egresados a aceptar esas condiciones o a buscar oportunidades de aprendizaje experiencial fuera de la ciudad y en algunos casos fuera del país, para crecer profesionalmente y potenciar sus ventajas competitivas. En este sentido los recién egresados de la Escuela Profesional de Turismo (EPT) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), no son ajenos a esta situación.

Por otro lado, debido a la falta de presentaciones de estos programas de intercambio cultural en instituciones de educación superior, como la escasa información y difusión en medios electrónicos de comunicación por parte de las agencias, se presencia el desconocimiento de estos programas en los estudiantes y recién egresados, en algunos casos se presencia la incertidumbre hacia la efectividad y beneficios que ofrecen estos programas. Mientras que otro número de interesados en estos programas presentan barreras que dificultan su participación en estos programas.

Lo que genera mínima movilidad de estudiantes y recién egresados cusqueños hacia otro país a través de estos programas, generando en ellos frustración y conformismo con ofertas laborales en pequeñas y medianas empresas sin políticas de inversión en capacitaciones ni oportunidades de rotación. Por consiguiente, con menor posibilidad de desarrollar sus

competencias profesionales, así como de mejorar la fluidez de idiomas extranjeros y otras habilidades, lo que finalmente provocará un crecimiento profesional lento y baja competitividad profesional en los mismos.

Frente a esta situación se tiene diversos programas de pasantías de intercambio cultural y laboral como alternativa y oportunidad, como es el programa Internship, programa que tiene como objetivo por una parte contribuir en el desarrollo de las competencias y habilidades profesionales a través de capacitaciones constantes y experiencia laboral rotativa en organizaciones hoteleras líderes de Estados Unidos y por otra parte fortalecer tanto habilidades en un idioma extranjero, habilidades interculturales como la habilidades de adaptación e independencia mediante la experiencia vivencial en dicho país.

Teniendo en cuenta que los egresados tienen distintas motivaciones y objetivos que pretenden alcanzar al participar en el programa Internship, se pone en tela de juicio el cumplimiento de los objetivos del programa y en particular el nivel de satisfacción del participante en el programa. De ahí que, el presente estudio se enmarca en determinar la relación e incidencia entre la participación en el programa de intercambio cultural–Internship y el nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco al completar el programa.

Finalmente, con este estudio se conocerá los factores que influyen en la participación del programa y el nivel de satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco al completar el programa, para de acuerdo al resultado incentivar a más egresados a participar y beneficiarse de este programa o no.

Para lo cual se plantean las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cómo la participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide en la satisfacción de los egresados Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características del programa de intercambio cultural–Internship para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿En qué medida los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship inciden en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
- ¿Cuáles son las estrategias que incrementan la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural–Internship de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide en la satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características del programa de intercambio cultural–Internship para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Determinar la incidencia de los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship con la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Proponer estrategias para incrementar la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural–Internship de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social

La presente investigación tiene relevancia social, puesto que en el corto plazo beneficia a los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco quienes conocerán más sobre el programa de intercambio cultural-Internship e incentivará a mayor número de egresados a participar en dicho programa, así mismo se tendrá como beneficiarios indirectos a las empresas dedicadas al turismo ya que tendrán profesionales con mayor conocimiento y experiencia práctica y como beneficiarios directos serían los turistas quienes recibirán servicio de calidad.

1.4.2. Implicancias prácticas

La presente investigación tiene relevancia práctica debido a que permite resolver problemas concernientes a incertidumbres entorno a la existencia, procesos, beneficios y

objetivos del programa de intercambio cultural-Internship y el nivel de satisfacción de participantes de la misma, información necesaria para estudiantes y egresados ligados al sector turismo, así mismo, esta información podrá ser replicado en estudios relacionados a otros programas de intercambio cultural.

1.4.3. Valor teórico

La presente investigación tiene relevancia teórica puesto que permite contrastar la teoría en la realidad a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, así mismo se logrará llenar vacíos teóricos, lo cual podrá ser utilizado en futuras investigaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

La presente investigación tiene relevancia metodológica puesto que está alineado al método científico, el cual se da a partir de una muestra y podrá ser replicado a gran escala, así mismo se utiliza instrumentos estadísticos como el Excel y STATA 17 para la recolección, procesamiento y análisis de los resultados, los cuales servirán como guía metodológica para futuras investigaciones.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La presente investigación es viable puesto que se cuenta con el conocimiento y la información requerida para la obtención de resultados, así mismo se cuenta con el apoyo de un grupo muestral para ser evaluado.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación se delimita temporalmente en el año 2021, puesto que, los instrumentos de recolección de datos se aplicaron en el año en mención a los egresados del

semestre 2016 I, 2016 II, 2017 I, 2017 II y 2018 I y 2018 II de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco quienes han participado en el programa.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se delimita espacialmente en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco específicamente en la EPT sede principal Cusco.

2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tomazzoni y Cunha de Oliveira (2013) de la Universidad do Vale do Itajá-Brazil en su estudio titulado "Turismo de intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional" tuvieron por objetivo definir el perfil de los consumidores de programas de intercambio, así como de identificar las motivaciones de la decisión y las contribuciones del programa, la investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo y como instrumento emplearon el cuestionario a los jóvenes intercambistas, con una muestra de 108 participantes. La investigación concluye que los brasileiros participantes en programas de intercambio son jóvenes de entre 16 y 25 años y viajan durante el grado académico, motivados por el desarrollo de diferentes habilidades, mejora de competencias profesionales a través de cursos, prácticas profesionales o pasantías en el extranjero; además de diversas contribuciones para el estudiante para el participante como el conocer nuevos lugares, aprender un nuevo idioma y ganar independencia personal y vivir en un país diferente. Por otro lado, los resultados del estudio evidenciaron que los participantes con mayor poder adquisitivo han realizado más de un viaje de intercambio mientras que los participantes con menor poder adquisitivo forman parte del segmento recientemente.

Deslinde:

El deslinde de la presente investigación es la unidad de análisis y alcance de investigación Tomazzoni y Cunha de Oliveira estudiaron a estudiantes universitarios intercambistas en general, que aún no habían concluido sus estudios además la investigación fue de alcance descriptivo. La presente investigación analiza a egresados desde el semestre 2016- I hasta el 2018-II de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quienes han participado en un programa de intercambio específico "Internship", así mismo la presente investigación es de alcance descriptivo y correlacional puesto que tiene por objetivo principal determinar cómo la participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide en la satisfacción de los egresados el cual será calculado con el software estadístico STATA 17 y mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Fernández et al. (2016) de la Universidad Técnica Federico Santa María-Chile en el artículo denominado "Motivaciones de intercambio en estudiantes universitarios" tuvieron por objetivo determinar factores que motivan a los estudiantes universitarios para participar en programas de intercambio y los factores que influyen en la elección del destino, la metodología del estudio fue exploratorio con un enfoque cualitativo y cuantitativo y como instrumento emplearon el cuestionario a 630 estudiantes universitarios. Los autores concluyeron destacando 7 factores más influyentes en la decisión del estudiante en participar en programas de intercambio estos son: ampliar contactos, tener nuevas experiencias, influencia de terceros, autorrealización, trabajo, turismo y estudios. Así mismo determinaron que los factores que influyen en la elección de destino son: el acceso, la oferta académica y laboral, motivaciones sociales y mejorar el idioma inglés u otro idioma extranjero. Además, resaltaron que de los 630

encuestados el 91% estaban interesados sin embargo solo postularon un 9% al respecto las barreras percibidas fueron el esfuerzo monetario y el desconocimiento de estos programas.

Deslinde:

El deslinde de la presente investigación está en el sujeto de estudio, alcance de investigación y tipo de programa; mientras que Fernández et al. investigaron las motivaciones de estudiantes universitarios para participar (que aún no han participado) en programas de intercambio universitario en general con un alcance de investigación exploratorio, la presente investigación analiza a egresados que ya participaron del programa intercambio cultural-Internship buscando la relación de las 2 variables de estudio, por lo cual esta investigación es de alcance descriptivo y correlacional.

Vulcano (2017) de la Universidad Nacional de la Plata-Argentina en su tesis de grado denominado "Vacaciones y trabajo motivaciones de los jóvenes argentinos que realizan experiencias de work & travel en el exterior" tuvo como objetivo comprender las motivaciones que llevaron a los jóvenes argentinos de 18 a 35 años a realizar programas de Vacaciones y Trabajo fuera del país entre 2012-2017 empleando el enfoque cualitativo y como instrumento encuestas con una población y muestra total de 332 encuestados ex participantes de programas de intercambio de los cuales, el 70.5% fueron mujeres y 29.5% fueron hombre. Concluyendo que las motivaciones de los jóvenes argentinos para participar en programas de intercambio cultural en la modalidad work & travel son: adquirir nuevos conocimientos y habilidades aplicables en futuros empleos, el aprendizaje de un nuevo idioma, convivir con otras culturas además de tener la oportunidad de tener trabajos temporales.

Deslinde:

El deslinde de la presente investigación es que Vulcano investigó las motivaciones de jóvenes argentinos que realizan experiencias en la modalidad de Work and Travel en diferentes países mientras que, la presente investigación estudia la participación y satisfacción de los jóvenes egresados peruanos en el programa de intercambio cultural-Internship desarrollado exclusivamente en Estados Unidos, ambas modalidades tienen diferentes características, así mismo se determinó diferentes dimensiones e indicadores para medir la variable de investigación.

Dragomir et al. (2019) de la Politehnica University of Timisoara-Rumanía en su investigación titulado "The work & travel program – Means of training and integrating youth for adult life" tuvieron como objetivo conocer la experiencia de los estudiantes de Rumanía con el programa work & travel en Estados Unidos tanto como las ventajas y desventajas y beneficios personales y profesionales empleando como instrumento el cuestionario a una muestra de 145 estudiantes que participaron en este programa, los autores concluyen mencionando como ventajas: la experiencia adquirida, desarrollo de habilidades de integración y socialización en un nuevo entorno social, cultural y profesional, la oportunidad de viajar a nuevos lugares y como desventajas: la gran distancia de casa, el choque cultural, desacuerdos con el empleador y problemas de salud que puedan surgir durante el programa y como valor agregado mencionan la oportunidad de conocer la cultura estadounidense, mejora de habilidades en el idioma inglés y la recuperación de la inversión inicial.

Deslinde:

El deslinde de la presente investigación está en el sujeto de estudio, alcance de investigación y tipo de programa; que la investigación de Dragomir et al. describe la experiencia

de estudiantes de Rumanía y características del programa Work & Travel en los EE.UU., mientras la presente investigación estudia los factores que determinan la participación y el nivel de satisfacción de los jóvenes egresados peruanos en el programa de intercambio cultural– Internship, programa con diferentes características, objetivos y requisitos que también se desarrolla en los EE.UU.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Villantoy (2020) de la Universidad César Vallejo en su tesis de grado denominada “Factores que determinan la participación de estudiantes universitarios en el Programa Work & Travel” tuvo por objetivo “delimitar los factores que determinan que los estudiantes universitarios participen en el programa work & travel”, la metodología de la investigación fue tipo no experimental, de diseño transversal con una población de 300 estudiantes y una muestra de 168 estudiantes universitarios lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: Se obtuvo un nivel alto de un porcentaje de 53.60% en cuanto al factor económico lo que indica que es un factor determinante en la participación de los estudiantes universitarios, se evidenció que el factor motivación es uno de los factores determinantes en la participación con un 44.60%, el factor cultural es uno de los factores determinantes con una ponderación del 47.60%, el factor educacional es uno de los factores determinantes con una ponderación del 54.20%, el factor experiencial es uno de los factores determinantes con una ponderación del 51.80% finalmente el factor social es uno de los factores determinantes con una ponderación del 54.20%.

Deslinde:

El deslinde de la presente investigación está en el sujeto de estudio, alcance de investigación y tipo de programa; mientras que Villantoy investigó solo una variable factores que

determinan que los estudiantes universitarios participen en el programa work & travel en EE.UU. con un alcance de investigación descriptiva, la presente investigación analiza dos variables de estudio participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural-Internship, programa con diferentes características así mismo, la presente investigación es de alcance descriptivo y correlacional por lo que la investigación es de enfoque mixto.

2.1.3. Antecedentes locales

Calanche y Arroyo (2019) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en su tesis de grado denominado “Programa de Internship y su incidencia en el perfil laboral de los estudiantes de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco” Tuvieron por objetivo “demostrar que el programa de Internship mejoraría el perfil laboral de los estudiantes de la Escuela profesional de turismo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco”, la metodología de la investigación fue descriptiva-explicativa, nivel de investigación aplicada con el enfoque mixto y como técnicas de recolección de datos las investigadoras emplearon encuestas y entrevistas a una población de 400 estudiantes de los cuales 22% participaron en el programa de Internship y el 78% aún no han participado en ningún programa, los autores concluyeron que el programa de Internship incide relevantemente en la determinación del perfil laboral de los participantes ya que el programa permite al participante aplicar los conocimientos teóricos en el campo real, de esta forma cada participante identifica sus habilidades, aptitudes y destrezas consecuentemente define en que área laboral de su profesión puede desenvolverse mejor.

Deslinde:

La presente investigación se deslinda del antecedente de investigación local en el sujeto de estudio, alcance de investigación y variables; mientras que Calanche y Arroyo investigaron a estudiantes y egresados de la EPT de la UNSAAC de los cuales el 22% participaron en el programa de Internship y el 78% desconocen del programa, el antecedente es de alcance descriptiva-explicativa y como variables investigan a el “programa de Internship” y “perfil laboral”. La presente investigación estudia solo a los egresados que ya participaron en el programa en mención, la investigación es de alcance descriptiva-correlacional puesto que busca la relación e incidencia de las variables “participación en el programa de intercambio cultural-Internship” y “satisfacción” y se apoya del software estadístico STATA 17 para determinar las relaciones existentes entre variables y dimensiones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Participación

La participación es un bien a demandar y, por ende, a producir colectivamente si genera más beneficios netos que la inhibición a los participantes (Nácher, 2002).

2.2.1.1. Definición de participación

Según Zas et al. (2006) la participación es un “proceso interaccional dotado de cierta iniciativa, que comprende distintos momentos como el: conocimiento, discusión, decisión y ejecución” así mismo, Dueñas y García (2012) plantean que participar debe ser comprendida como una causa y como una consecuencia. Si la participación es una causa se debe indagar qué es lo que provoca, si la participación es una consecuencia, se debe indagar qué factores intervienen para motivarla.

A tal efecto Crompton (1979) clasifica las motivaciones en dos factores “push” (motivaciones sociopsicológicas) y “pull” (motivaciones culturales). Las motivaciones “push” se

refiere a los motivos personales, es decir deseos internos de cada individuo relacionados con la decisión de viajar; mientras que las motivaciones “pull” se refiere a las fuerzas de atracción que el lugar de destino le ofrece como son la cultura, idioma y oportunidades.

2.2.1.2. Factores determinantes para la participación en programas de movilidad

El participante guía su conducta basándose a múltiples motivos, en este sentido Belvis et al. (2007) mencionan que los factores que influyen en la participación de los estudiantes universitarios en programas de movilidad internacional son:

- a)** Motivos personales: en este punto se evalúan los siguientes criterios:
 - Búsqueda de autonomía
 - Conocer gente
 - Conocer otra cultura
 - Búsqueda de nuevas experiencias
 - Romper la rutina
- b)** Académicos profesionales: en este punto se evalúan los siguientes criterios:
 - Mejorar el currículum
 - Mejorar experiencia académica
 - Aprendizaje de idioma
- c)** Influencia: en este punto se evalúan los siguientes criterios:
 - Actitud de la familia
 - Nivel socioeconómico
 - Influencia de los amigos
- d)** Otros factores: en este punto se evalúan los siguientes criterios:
 - Tener referencias positivas
 - Deseo de viajar
 - Las ayudas económicas
 - Participación en otros programas

De la misma forma, Fernández et al. (2016) determinó varios factores que explican la participación estudiantes universitarios en programas de intercambio internacional, así mismo, determinó los factores que influyen en la elección del destino. Estos factores desarrollados se muestran en las siguientes tablas N°1 y 2:

Tabla 1: Factores determinantes para el intercambio universitario

Factores que determinan la participación en intercambio universitario	Criterios de evaluación
a. Nuevas experiencias	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas laborales • Oportunidades nuevas • Aprender idioma • Romper con la rutina
b. Ampliar redes de contactos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer gente • Contactos extranjeros • Amigos de intercambio
c. Influencia y entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Presión familiar • Influencias
d. Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Inserción laboral • Mejorar currículum
e. Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en sí mismo • Búsqueda de autonomía
f. Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia turística • Deseo de viajar
g. Académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Programas específicos • Mejorar habilidades

Fuente: (Fernández Robin, Carreño Chavarría, Cea Valencia, Santander Astorga, & Yáñez Martínez, 2016)
 "Motivaciones de Intercambio en Estudiantes Universitarios"

Tabla 2: Factores de elección de destino

Factores de elección de destino	Criterios de evaluación
a. Acceso y oferta académica	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de acceso • Programas exclusivos para extranjeros • Enfoque de programa de estudio
b. Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad política y social • Seguridad personal
c. Costos y financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de vida y costo de viaje • Ayudas económicas
d. Ciudad Conectada	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la ciudad • Nivel socioeconómico del país
e. Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Interés cultural de la ciudad • Posibilidades de ocio
f. Cercanía y contactos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocidos en el destino • Proximidad geográfica al país de origen

g. Socializar e idioma	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar círculo de relaciones • Idioma
------------------------	---

Fuente: (Fernández Robin, Carreño Chavarría, Cea Valencia, Santander Astorga, & Yáñez Martínez, 2016)
 "Motivaciones de Intercambio en Estudiantes Universitarios"

En base a la información recopilada y en función a los criterios del investigador los factores determinantes de la variable participación (en el programa de intercambio cultural-Internship) que se tomaron para la presente investigación son:

Factor educacional: según Izquierdo y Cárdenas (2019) mencionan que los participantes de programas de movilidad internacional relacionan este factor con su crecimiento profesional y el desarrollo de nuevas habilidades que en su país de origen sería difícil de desarrollar, por su parte American Hospitality Academy (2021) indica que los objetivos principales del programa internship son mejorar habilidades y experiencia laboral del participante.

Sí bien es cierto participar en este tipo de programas internacionales fortalece la formación profesional con la práctica laboral, se mejora y adquiere nuevas habilidades tales como: la habilidad de trabajar en un entorno social cultural diferente, habilidad de adaptación, habilidad intercultural, habilidad de ética laboral, así como mejorar la habilidad en el idioma del país de origen. De acuerdo con Belvis et al. (2007) uno de los objetivos de los participantes de programas de movilidad internacional es aprender o perfeccionar un idioma, señalan además que esta experiencia enriquece el Currículum Vitae del participante, por ende generan mayores posibilidades de inserción laboral.

Factor experiencial: Según Vulcano (2017) los jóvenes de intercambio se sienten atraídos por la adquisición de experiencias, diversidad cultural y lo exótico. Buscan principalmente viajar para satisfacer su curiosidad de conocer el mundo, diferentes culturas, paisajes y otras realidades. Así mismo experimentar la vivencia en otro entorno social y mejor

aún tener la oportunidad laboral en otro país son aspiraciones de jóvenes egresados de estos tiempos. Con respecto Belvis et al. (2007) mencionan que los jóvenes participan en estos programas de pasantía por que consideran que esa experiencia será única e irrepetible.

El programa intercambio cultural-Internship ofrece la oportunidad a los jóvenes de viajar a Estados Unidos para trabajar legalmente por un periodo de un año en empresas hoteleras líderes del país, así como a hacer turismo de ocio y convivir en la sociedad estadounidense teniendo la oportunidad de compartir con otros jóvenes de diferentes países con similares filosofías.

Factor cultural: Según Villantoy (2020), el “factor cultural o interculturalidad son las acciones en la cual dos o más sujetos intercambian sus culturas donde la esencia principal es que ninguna cultura puede estar por encima de otra”. De igual modo (Schmid, 2009) citado por Zhang (2012) afirma que la interculturalidad es la capacidad de trabajar y/o interactuar bien a través de culturas siendo fundamental la aceptación de personas de diferentes culturas, la capacidad de interactuar con otros, libre de actitudes negativas (prejuicio, actitud defensiva, apatía o agresión).

El objetivo del programa de intercambio cultural-Internship es justamente promover el entendimiento mutuo e intercambio de culturas y costumbres entre los estadounidenses y personas de otros países, los participantes de este programa son jóvenes de varios países e intercambian su la cultura, idioma, costumbres y filosofía el en el trabajo y en el día a día de su convivencia.

Por su parte Vulcano (2017) considera que vivir en otro país implica ajustarse a las normas y prácticas culturales del lugar de acogida lo que genera en el participante la necesidad de establecer nuevas relaciones con otros viajeros y locales, lo que permite alcanzar un entendimiento más profundo del destino, abrir sus mentes y convertirse en personas más

tolerantes. A partir del intercambio pueden enriquecerse como personas y despojarse de los prejuicios, así como de reafirmar su identidad.

Sin embargo, cabe mencionar que para algunos interesados en participar en este tipo de programas el factor cultural puede ser una barrera ya que antes de realizar el programa tienen el temor a los choques culturales, temor a no poder adaptarse con facilidad a otro entorno social lo que minimiza el interés de los egresados a participar en el programa.

Factor económico: Según Fernández et al. (2016) declaran que mientras más alto es el estatus socio-económico familiar hay mayor posibilidad de financiar la participación del estudiante en programas de intercambio internacional, mientras, los estudiantes que provienen de entornos familiares menos favorecidos se enfrentan a dificultades económicas como a problemas emocionales.

Debido a que la inversión inicial para participar en el programa Internship es relativamente alta, siendo los servicios de las agencias un promedio de 4,000.00 USD más un aproximado de 2,000.00 a 3,000.00 USD para pasajes aéreos, bolsa de viaje para el primer mes (pagos de renta, alimentación, movilidad, etc.).

El factor económico para algunos estudiantes interesados en participar en el programa es un factor barrera por la inversión inicial requerida mientras que para otros es una oportunidad, como menciona Vulcano (2017) las oportunidades económicas no pasan desapercibidas en la decisión de viajar y la elección del destino. Los participantes pueden sentirse atraídos por viajar a estos países donde la relación trabajo/sueldo es aparentemente mejor.

Los jóvenes de intercambio representan una forma intermedia de migración con un estilo de vida transitorio entre visitantes extranjeros o residentes temporales, ya que participan en la cotidianidad del destino; ocupan puestos de trabajo, pagan impuestos y alquilan propiedades y como visitantes extranjeros acuden a los diferentes atractivos turísticos.

Los jóvenes de intercambio tienen ansias de nuevas aventuras, de adquirir nuevas experiencias, deseo por conocer la diversidad cultural, de experimentar vivir en un entorno social diferente, tener mejores oportunidades laborales y la satisfacción personal.

2.2.2. Teoría de la satisfacción

2.2.2.1. Definición

Dos Santos (2016) afirma que la satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre un individuo con un servicio o un bien, es decir es la respuesta tras la evaluación de la experiencia y como esta es percibida por el individuo, la cual puede ser medida mediante una escala de 5 puntos considerando la escala de insatisfecho hasta muy satisfecho. Así mismo, Elliott y Healy (2006) indican que la satisfacción es una respuesta emocional del juicio cognitivo tras la evaluación de la experiencia del usuario respecto a un bien o servicio.

2.2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras evidenciando que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables. La satisfacción laboral es un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (García Viamontes, 2010)

Así mismo en varios estudios realizados los investigadores han relacionado la satisfacción laboral con la satisfacción profesional. Y una de las experiencias que promueven la satisfacción profesional y laboral radica en la movilidad académica internacional, debido a que, esta experiencia representa la oportunidad de lograr aprendizajes, experiencias académicas, laborales y sociales, a través de programas en mención.

2.2.2.3. Factores influyentes en la evaluación de la satisfacción laboral

Márquez (2010) citado por (García Viamontes, 2010) considera que los factores determinantes de la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo: Dentro de esta categoría se adquieren una importancia primordial a las características propias de la actividad laboral.
- Sistema de recompensas justas: Hace referencia al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización.
- Condiciones favorables de trabajo: Hace referencia a un ambiente laboral placentero y favorecedor del bienestar del trabajador y de la calidad de su trabajo.
- Colegas que brinden apoyo: Dentro de esta categoría hace referencia a la satisfacción necesidades de comunicación e interacción social.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Hace referencia a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña.

2.2.3.4. Medición de la satisfacción

El Gobierno de Navarra (2009) indica que la medición de la satisfacción puede darse a través de encuestas periódicas, las cuales estas dirigidas a los usuarios lo que permite recoger de manera directa de sus opiniones y así poder medir el grado o nivel de satisfacción del individuo, de esta manera se podrá saber que se opina del producto o servicio y poder decir de manera concreta quien se encuentra satisfecho y quien se encuentra insatisfecho, es así que indica que la construcción del cuestionario puede incorporar los siguientes tipos de preguntas:

- a. Preguntas abiertas: las cuales tienen un espacio en blanco que permite que el individuo responda de manera abierta y pueda redactar su opinión recolectando así información cualitativa.
- b. Preguntas cerradas: las cuales tienen una serie de opciones o alternativas y estas pueden ser de dos tipos:
 - De afirmación y/o negación: incorpora dos alternativas, siendo estas sí y no.

- De escala de satisfacción: la cual tiene por lo general una escala de 5 valores comprendidas desde 1 a 5 puntos considerando 1 como muy insatisfecho y 5 como muy satisfecho como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3: Escala de satisfacción

Escala de satisfacción				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptado	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Fuente: Obtenido de la "Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados" (2009).

2.3. Marco conceptual

Agencia: Es una "organización administrativa especializada a la que se confía la gestión de un servicio teniendo como principal misión el asesoramiento y la mediación en la contratación de servicios entre un cliente y el proveedor". RAE (2021).

Condiciones de trabajo: Son un conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador presta sus servicios; comprende desde tipo de contrato laboral, las horas de trabajo, periodos de descanso, carga laboral, organización del trabajo, remuneración hasta el equilibrio laboral/personal (Organización Internacional de Trabajo, 2021).

Cultura: "Es el Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos, grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época o grupo social." (Bibliógraf, Barcelona; 1995) citado por Barrera (2013).

Diversidad cultural: La diversidad cultural es la multiplicidad e interacción de distintas culturas que coexisten en el un mismo espacio geográfico, la diversidad cultural es fuente de intercambios, innovación y creatividad así mismo, permite la apreciación de las diferentes expresiones culturales propias de un pueblo, país o región que, a su vez, fueron

modificadas o afectadas por las expresiones culturales de otros territorios (Organización de las Naciones Unidas, 2021).

Habilidades lingüísticas: Conjunto conocimientos y habilidades que un individuo desarrolla en su propia o segunda lengua que le permite construir una cantidad ilimitada de oraciones y una comunicación interpersonal adecuada en las cuales se debe producir los conocimientos léxicos, sintaxis y fonología. Estas habilidades son comprensión auditiva (escuchar), expresión oral (hablar), comprensión lectora (leer) y expresión escrita (escribir) (Pomar Montes De Oca, 2016).

Interculturalidad: Es la capacidad de trabajar y/o interactuar bien a través de culturas siendo fundamental la aceptación de personas de diferentes culturas, la capacidad de interactuar con otros libre de actitudes negativas (prejuicio, actitud defensiva, apatía, agresión). (Schmid, 2009) citado por (Zhang, 2012).

Internship: “Es un programa de pasantía en prácticas profesionales diseñado para permitir que estudiantes universitarios extranjeros de últimos ciclos o egresados viajen a Estados Unidos por un periodo de 6 meses a 1 año para obtener exposición a la cultura estadounidense y recibir experiencia laboral práctica en grandes organizaciones líderes en Estados Unidos en el campo ocupacional que elijan”. ECA (2021)

Remuneración: Es la gratificación o pago que un empleador ofrece a un empleado por el servicio o trabajo fijado en un contrato. (Economipedia, 2021).

Satisfacción: Es una respuesta emocional positivo tras la evaluación de la experiencia del usuario respecto a un bien o servicio. (Elliott & Healy , 2006).

Servicio: “Es la prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.” (La Real Academia Española, 2021)

Sponsor: Son las organizaciones patrocinadoras autorizados por el Departamento de Estado de Estados Unidos, los patrocinadores seleccionan a los posibles participantes en programas de intercambio según los criterios establecidos en las regulaciones vigentes y emiten el certificado de elegibilidad para el intercambio (formulario DS-2019), que es el documento básico para respaldar una solicitud de visa de intercambio en su país de origen (Visa J-1). Además, son representantes de los participantes de intercambio durante el programa. ECA (2021).

Turismo experiencial: Comprende el traslado del lugar de origen a otro lugar diferente donde la atención y el trato personal, unido a la necesidad de transmitir vivencias, maneras de vivir, una cultura, la identidad de este lugar, son cuestiones fundamentales. Actualmente turismo experiencial o emocional es bastante valorada por los turistas que buscan experiencias que incluya ocio e interacción cultural. El turismo no vende realmente productos, sino que vende experiencias, y el turista que busca experiencias es aquel que quiere descubrir, disfrutar y conectar con la gente del lugar y con sus costumbres. (Rivera Mateos, 2013).

Visa J-1: Es la categoría de visa de no inmigrante de visitante de intercambio (J) es para personas aprobadas para participar en programas de visitantes de intercambio en Estados Unidos basados en estudios y trabajo. ECA (2021).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide positivamente con la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Las características del programa de intercambio cultural–Internship son determinantes para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship tienen una incidencia significativa alta en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Las estrategias propuestas incrementan la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural–Internship de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

2.5. Variables

2.5.1. Variables

Variable independiente

Participación en el programa de intercambio cultural - Internship

Dimensiones de la variable independiente

- Educacional
- Experiencial
- Cultural
- Económico

Variable dependiente

Satisfacción

Dimensiones de la variable dependiente

- Habilidad en el idioma inglés
- Condiciones de trabajo
- Relaciones interculturales
- Remuneración
- Servicio de agencias y sponsor

2.5.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Peso	Indicadores
Participación en el programa de intercambio cultural - Internship.	La Real Academia Española (RAE) define la participación como la acción y efecto de participar de modo que participar debe ser comprendida como una causa y como una consecuencia. Si la participación es una causa se debe indagar qué es lo que provoca, si la participación es una consecuencia, se debe indagar qué factores intervienen para motivarla. La participación se puede asumir como un medio o un proceso al tomar o formar parte de algo de forma voluntaria Dueñas et al. (2012).	Para esta investigación se tomará la variable participación como consecuencia por lo cual se indagará los factores que intervienen para motivar la participación en el programa de intercambio cultural Internship definiéndose operacionalmente en 4 dimensiones: Educativa, Experiencial, Cultural y Económica.	Educacional	30	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir nuevos conocimientos y habilidades • Mejorar en la habilidad del idioma inglés • Enriquecer el currículum vitae
			Experiencial	30	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de viajar al exterior • Convivencia en otro entorno social • Experiencia laboral en organizaciones extranjeras • Turismo experiencial
			Cultural	20	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad cultural • Contactos multiculturales
			Económico	20	<ul style="list-style-type: none"> • Monto de inversión • Generar mayores ingresos
Satisfacción	La satisfacción debe ser entendida como la percepción de un individuo en relación al nivel de cumplimiento de lo ofrecido, lo acordado y lo ejecutado Paullo (2014)	La variable satisfacción se definirá operacionalmente en 5 dimensiones: habilidad en el idioma inglés, Condiciones de trabajo, Relaciones interculturales, Remuneración y Servicio de agencia y sponsor	Habilidad en el idioma inglés	25	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción: • Nada satisfecho • Poco satisfecho • Neutral • Muy satisfecho • Totalmente satisfecho
			Condiciones de trabajo	25	
			Relaciones interculturales	20	
			Remuneración	20	
			Servicio de agencia y sponsor	10	

CAPÍTULO I: DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE INTERCAMBIO CULTURAL INTERNSHIP

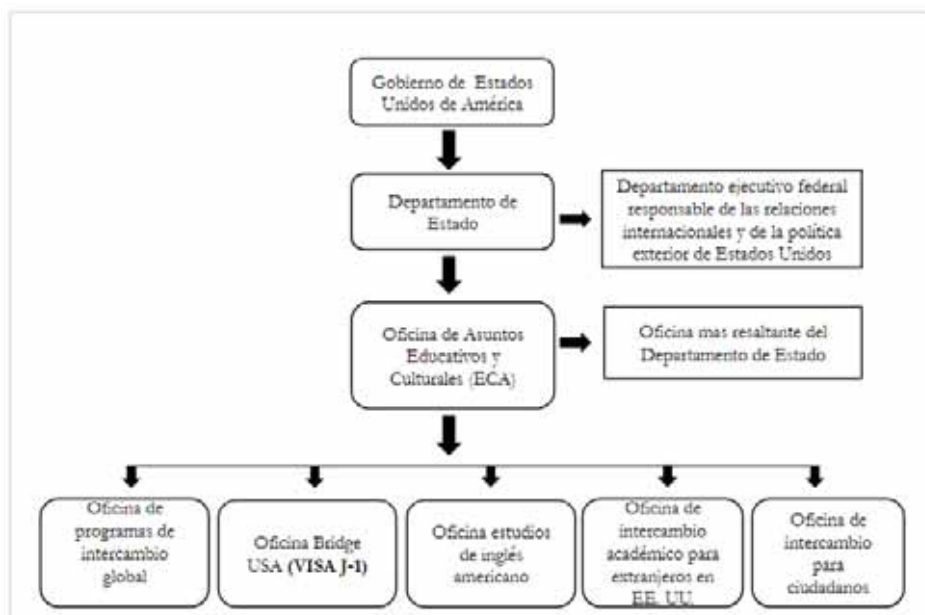
1.1. Aspectos generales

1.1.1. Breve reseña histórica de programas de intercambio cultural en EE. UU.

Estados Unidos de América después de la segunda guerra mundial en 1961 creó una ley de Intercambio mutuo educativo y cultural más conocido como la ley Fulbright-Hays; el propósito de esta ley es *"incrementar el entendimiento mutuo entre la gente de Estados Unidos y la gente de otros países mediante pasantías de intercambio educativo y cultural... promover la cooperación internacional para el avance educativo y cultural; y así ayudar en el desarrollo de relaciones amistosas, comprensivas y pacíficas entre Estados Unidos y los demás países del mundo"* USCODE (2021).

Para cumplir estos propósitos Estados Unidos a través del Departamento de Estado creó la Oficina de Asuntos Educativos y Culturales (ECA) la cual es responsable de crear iniciativas y programas de intercambios académicos, culturales, así como de administrar, coordinar y supervisar dichos programas.

Gráfico 1: Organigrama de la Oficina de Asuntos Educativos y Culturales de EE. UU.



Fuente: Obtenido de (ECA-USA, 2021)

ECA junto a las organizaciones anfitrionas (organizaciones hoteleras), las organizaciones patrocinadoras del programa (Sponsors) aprobadas el Departamento de Estado y las agencias proveedoras de este servicio en los diferentes países hacen posible que se lleve a cabo estos programas de intercambio a través de la visa J-1.

1.1.2. Modalidades de intercambio cultural

Estados Unidos ofrece oportunidades para los candidatos internacionales de visitante de intercambio que buscan viajar, ganar experiencia, conocimientos y lazos profesionales a través de sus programas multifacéticos que permiten a los ciudadanos extranjeros viajar a Estados Unidos para enseñar, estudiar, realizar investigaciones, demostrar habilidades especiales o realizar prácticas profesionales por períodos limitados, mediante 15 categorías de la visa J-1 las cuales son:

Tabla 4: Modalidades de programas de intercambio - EE. UU.

Modalidades de programas de intercambio cultural Visa J-1		
• Au pair	• International Visitor	• Short-Term Scholar
• Camp Counselor	• Physician	• Specialist
• College and University Student	• Professor	• Summer Work Travel
• Government Visitor	• Research Scholar	• Teacher
• Intern	• Secondary School Student	• Trainee

Fuente: obtenido de (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021)

De los cuales los programas exclusivos de intercambio cultural más comerciales y aprovechados por estudiantes y egresados de las carreras profesionales de turismo, hotelería, culinaria y afines son: Summer Work & Travel (viajes de trabajo de verano), Internship (pasantía) y Trainee (aprendiz).

- a. **Programa de Intercambio Cultural-Summer Work & Travel.**- es exclusivo para estudiantes universitarios extranjeros que cursan estudios fuera de Estados Unidos, el

objetivo es viajar a Estados Unidos a través de oportunidades laborales temporales o estacionales con mano de obra no calificada para compartir su cultura e ideas por un periodo de 3 - 4 meses.

Requisitos:

- Suficiente dominio del inglés.
- Haber completado con éxito al menos un semestre universitario o equivalente.
- Tener un contrato laboral antes de la entrada a Estados Unidos.

- b. **Programa de Intercambio Cultural-Trainee.**- este programa es exclusivo de capacitación, está diseñado para permitir que los profesionales extranjeros viajen a Estados Unidos para conocer la cultura estadounidense y recibir capacitación en las prácticas profesionales en el campo ocupacional que elijan. Por un periodo de 3 semanas -18 meses en el caso de tomar el programa trainee en el área de hospitalidad el periodo máximo de duración es de 12 meses.

Requisitos:

- Ser un ciudadano extranjero
- Tener un título o certificado profesional
- Más de un año de experiencia laboral previa

1.2. Programa de intercambio cultural-Internship

Según International Labour Office (2018) indica que “no existe un acuerdo internacional de definición de lo que es el internship o pasantía, agrega que “las pasantías implican un período limitado de experiencia laboral con un empleador pero que no forma parte de una relación laboral regular ni de un aprendizaje formal.”

De acuerdo a Portada Universitaria la “pasantía es la práctica profesional que brinda un contexto general de cómo es actualmente el mercado laboral y todo lo que conlleva estar en él.

Es un complemento ideal a la formación académica, ya que permite vivir de cerca el trabajo de un profesional” Portada Universitaria (2018); Por su parte Mohamed y Aliaa, (2020) proponen que la pasantía es una forma de aprendizaje experiencial que integra las teorías aprendidas en las clases con la aplicación viable y desarrollo de habilidades en un entorno profesional. La pasantía puede ser a tiempo parcial o completo, remunerada o no, puede ser desarrollado durante el semestre, en los últimos años o después de la carrera profesional.

El programa de intercambio cultural-Internship, es un programa de pasantía en prácticas profesionales, diseñado para permitir que estudiantes universitarios extranjeros de últimos ciclos o recién egresados viajen a Estados Unidos por un periodo de 1 año para obtener exposición a la cultura estadounidense y recibir experiencia laboral práctica en grandes organizaciones líderes hoteleras en Estados Unidos ECA (2021).

Este programa ayuda a desarrollar habilidades personales y profesionales en el participante, así como el mejorar las habilidades en el idioma inglés, tener la experiencia vivencial en la sociedad estadounidense. Al respecto Zhang (2012) en su artículo realizado en China titulado “Discusión de pasantías internacionales y competencias interculturales desde una perspectiva de la educación superior - un caso de estudio del programa Work & Travel EE. UU.” señala que una pasantía internacional es diferente a una pasantía en el país de origen. Afirma que los participantes de programas de pasantías internacionales son más seguros de sí mismos e independientes; tienen la voluntad aprender de la experiencia laboral, la cultura, comportamiento, comida, gente y mucho más del país en el que participan, así mismo destaca que la mejor manera para aprender otro idioma es con la convivencia en el país.

El 90% de organizaciones u empresas anfitrionas afiliados a este programa son organizaciones hoteleras, resorts y centros de esparcimiento en diferentes estados de Estados Unidos y ofrecen prácticas profesionales en las siguientes áreas:

- Alimentos y Bebidas (Restaurante, Catering, Room Service, Bar)
- División de Habitaciones (Recepción, Conserjería, Atención al Cliente, Reservas)
- Culinario (Cocina)
- Instalaciones de Spa, Golf, Recreación y Deporte

1.2.1. Objetivos

- Promover el entendimiento mutuo entre los estadounidenses y personas de otros países.
- Incentivar al participante el conocimiento de la cultura, costumbres y prácticas estadounidenses.
- Ofrecer al participante la oportunidad de practicar y mejorar su habilidad en el idioma inglés.
- Potenciar el crecimiento personal y profesional del participante a través de la experiencia vivencial y laboral en Estados Unidos.

1.2.2. Beneficios

Las pasantías en un país extranjero proporcionan beneficios significativos para todos los involucrados tanto para los participantes, organizaciones anfitrionas empleadoras y las instituciones educativas superiores:

Para los participantes. – “El programa de intercambio cultural-internship cierra la brecha entre la educación formal y la experiencia laboral práctica” ECA (2021). Los participantes tienen la oportunidad de hacer sus pasantías laborales rotativas y remuneradas en grandes organizaciones hoteleras anfitrionas además de recibir capacitaciones, adquieren nuevos conocimientos y desarrollo progresivo de habilidades y competencias profesionales aumentando así la confianza en sí mismos y enriqueciendo su currículum vitae.

American Hospitality Academy (2021) menciona que “con este programa el pasante se sumergirá en la vida, la cultura y la sociedad estadounidense” Estados Unidos un país multicultural es una excelente oportunidad para mejorar las habilidades interpersonales e

interculturales además de obtener contactos y amistades internacionales. Los participantes en estos programas "tienen un progreso real en la mejora de la habilidad lingüística del idioma inglés al mismo tiempo se aprende a ser independiente financieramente" Zhang (2012).

Con esta experiencia el participante aprende a valorar la multiculturalidad y a verse como extranjero, así mismo, mejora su habilidad de adaptación a un entorno social diferente.

Para la universidad o similares. - las universidades o similares, de acuerdo con Dragomir et al. (2019) "aumentan su distinción y visibilidad al aumentar los participantes de una universidad en estos programas, aumenta oportunidades de empleo para los futuros graduados"

Para las organizaciones anfitrionas empleadores. - el programa Internship les permite acceder y elegir pasantes bien capacitados, motivados y entusiastas por un periodo fijo; produciendo así una fuerza laboral motivada para la organización además puede adquirir nuevas perspectivas e ideas de últimas tecnologías y técnicas que los pasantes transfieren de la experiencia universitaria.

1.2.3. Características

- Este programa es una iniciativa del Departamento de Estado de Estados Unidos y se desarrolla en organizaciones hoteleras en dicho país.
- El programa está diseñado para estudiantes de instituciones educativas superiores extranjeros de últimos ciclos o recién graduados de las carreras profesionales de turismo, hotelería, culinaria y afines.
- El programa de intercambio cultural-Internship son prácticas profesionales que se realiza fuera de la educación formal libremente, es decir, no es parte de la malla curricular universitario.
- El participante debe tener habilidades en el idioma inglés de nivel intermedio-avanzado.
- El participante debe conseguir el documento de elegibilidad para el programa y visa J-1. antes de su entrada a Estados Unidos.
- El programa requiere una inversión mayor a 4,000.00 USD más bolsa de viaje de aproximadamente 2,000.00 USD.

- El participante recibe retribución económica por hora competitiva.
- El pasante tiene un periodo de gracia de 30 días adicionales después de completar el contrato para viajar dentro de Estados Unidos.

1.3. Agencias ofertantes de programas de intercambio cultural

Cabe resaltar, que las oportunidades de pasantía internacional para jóvenes peruanos son diversos; Estados Unidos con sus 15 modalidades de programas de intercambio cultural y educativo es favorito de los jóvenes estudiantes y egresados, sin embargo, existen más programas y países que ofrecen programas similares; sí como Australia con su programa Working Holiday, Nueva Zelanda con su programa Working Holiday, Canadá con el programa Work and Study, España con el programa de pasantía, Francia y Alemania con el programa Au Pair, entre otros.

En Perú contamos con varias agencias reconocidas y respaldadas por diversas organizaciones internacionales que promueven y facilitan la movilidad internacional de jóvenes entre ellas tenemos:

Tabla 5: Comparación de agencias oferentes de programas de intercambio cultural

Agencia	Año de creación	Oficinas	Edad requerida	Costo del programa
Intej	1983	Lima y Arequipa	18 - 33 años	4, 450.00 USD
Universal Student Exchange (U.S.E.)	1999	Lima, Trujillo y Arequipa	18– 30 años	4, 000.00 USD
Inter Perú Group	2012	Cusco	18– 28 años	4, 200.00 USD

Fuente: Elaboración propia.

- **Intej.-** Asociación peruana sin fines de lucro, con la misión de promover la movilidad de estudiantes, profesores y jóvenes dentro del Perú y hacia el exterior. Opera con programas de Estados Unidos, Australia, Brasil, España, y Asia. (Intej, 2021).

- **Universal Student Exchange (U.S.E).** - Esta empresa es especialista en programas de intercambio cultural work & travel, Internship y Trainee en Estados Unidos, cuenta con oficinas en Argentina, Chile y Perú. (Universal Student Exchange, 2021).
- **Inter Perú Group** – Esta empresa tiene como misión lograr que los jóvenes peruanos participen en oportunidades alternativas de vivencia intercultural y laboral en el extranjero, opera con programas de intercambio cultural y educativo de Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, China Y Europa. (Inter Perú Group, 2021).

1.4. Etapas de selección de postulantes

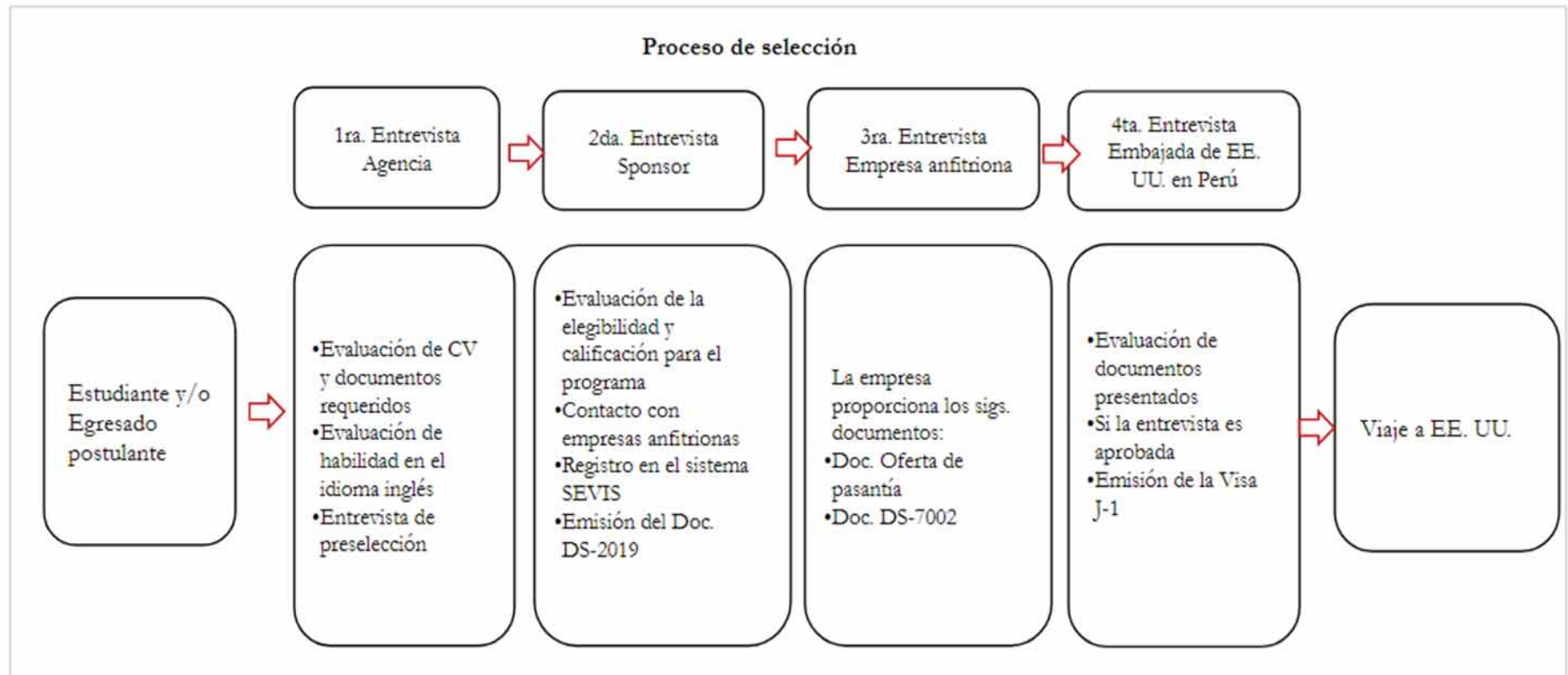
1.4.1. Requisitos

- Motivación para participar en el programa
- Ser estudiantes de últimos ciclos o egresados de carreras técnicas o universitarias de turismo, hotelería y gastronomía (Bachilleres o Titulados hasta 1 año después de haber culminado la carrera).
- Tener habilidad en el idioma inglés de nivel intermedio-avanzado.
- Contar con un pasaporte (válido por 2 años).
- Edad entre 18 a 33 años.
- Experiencia laboral al área que aplica mínima de 6 meses.
- Contar con fondos económicos de un promedio de 6,000.00 USD.

1.4.2. Proceso de selección

El postulante estudiante o egresado debe contactar con la agencia especializada en el programa de intercambio cultural-Internship más cercana. La agencia local trabaja conjuntamente con los sponsors en el proceso de trámites y asesoramiento desde el inicio hasta el momento del viaje.

Gráfico 2: Proceso de selección



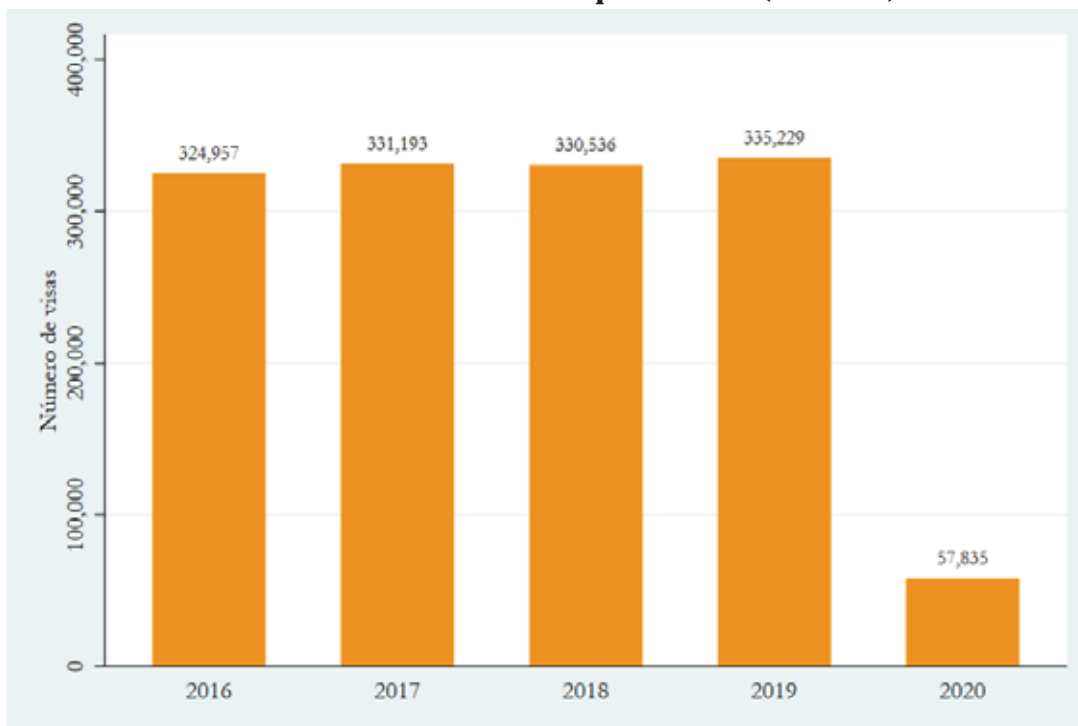
Fuente: Elaboración Propia.

1. Una vez aprobada la entrevista con la agencia, ésta se contacta con un Sponsor.
2. El Sponsor registra al postulante en Student and Exchange Visitor Information System (SEVIS) requisito para solicitar su visa, la tasa para ser registrados en SEVIS es de 220.00 USD.
3. El Documento DS-2019 es el certificado de elegibilidad para el programa de intercambio. (Ver anexo N°7).
4. Internship placement plan DS-7002 es el documento oficial que describe las fases de rotación y los roles que cumplirá el pasante durante el programa. (Ver anexo N°8).
5. Una vez reunidos todos los documentos se procede a agendar cita en la embajada de EE.UU. en Perú, para lo cual se paga una tasa de 160.00 USD.

1.5. Evolución en la participación de programas de intercambio cultural

Desde la década 2000 la movilidad internacional de los académicos ha estado en constante crecimiento, los jóvenes de esta época con la influencia de la tecnología y las redes sociales están en constante búsqueda de oportunidades de generar nuevas experiencias, viajar a otros países, y que mejor si consiguen oportunidades de ganar experiencia laboral mediante pasantías remuneradas por un periodo largo y conocer la diversidad cultural; es así que Estados Unidos ha recibido más de 320 000 visitantes de intercambio anualmente durante los años 2016 a 2019 y esto se dio gracias a las 15 modalidades de programas de intercambio cultural que promueve dicho país a través de la visa J-1.

La oficina de asuntos educativos y culturales, máxima autoridad de programas de intercambio de Estados Unidos, a través de su oficina especializado de visas J-1 (Bridge EE. UU.) muestra las cifras exactas de visas J-1 emitidas por Estados Unidos desde el año 2016 hasta el año 2020. Ver Gráfico N°3, en el año 2016 emitió 324 957 visas J-1 y ha seguido aumentando durante los siguientes años, en el año 2019 emitió 335 229 visas J-1 y parecía que más postulantes se animaban a vivir la experiencia mediante estos programas de intercambio, en el año 2020 Estados Unidos ya había emitido 57 835 visas J-1 en los primeros 3 meses, sin embargo, desde mediados del mes de Marzo del año en mención, el mundo sufrió un gran impacto con la pandemia COVID-19 afectando grandemente la salud de las familias, la economía, el empleo y el turismo. Los países decidieron cerrar sus fronteras para reducir la propagación del COVID-19 paralizando los viajes internacionales. Esta medida duró casi todo el año del 2020 y en algunos países continuó en el año 2021.

Gráfico 3: Número de visas J-1 emitidas por EE. UU. (2016-2020)

Fuente: (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021).

Número de visas J-1 emitidas según modalidades (2016-2020)

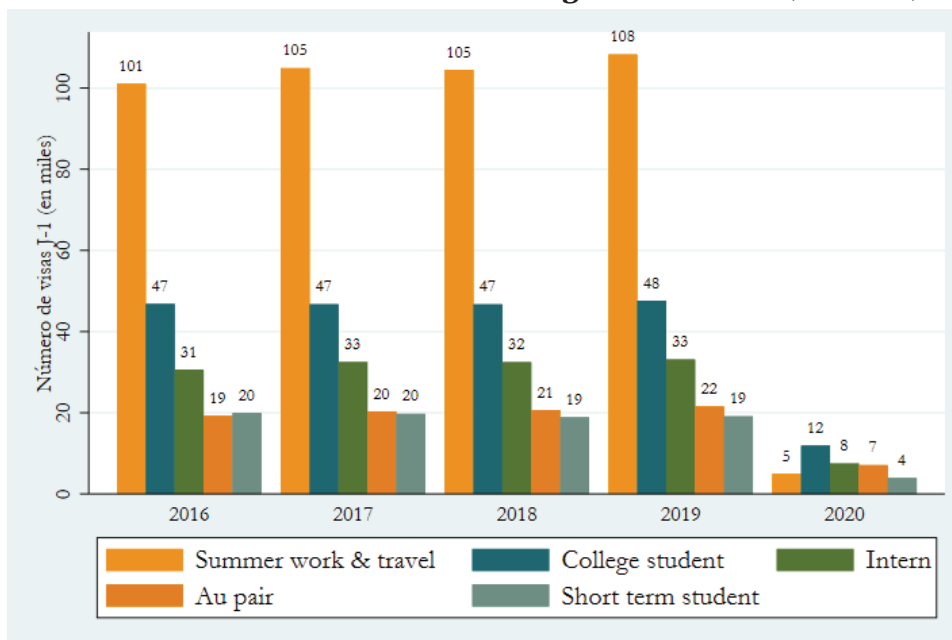
El programa de intercambio cultural-Internship objeto de este estudio de esta investigación, es una de las 15 modalidades de programas de intercambio que ofrece Estados Unidos, como se muestra en el Gráfico N°4 este programa es el tercer favorito de los jóvenes de intercambio. El objetivo general de estos programas de intercambio es aumentar el entendimiento mutuo y el intercambio de culturas entre los estadounidenses y las personas de otros países, aunque el objetivo específico, requisitos, beneficios y características son diferentes en cada programa. Estas diferencias inciden en el número de postulantes a cada programa.

Es así que Estados Unidos emite el mayor número de visas J-1 bajo la modalidad del programa Summer Work & Travel, este programa está dirigido para los jóvenes estudiantes

mayores a 18 años que hayan aprobado al menos un semestre en su carrera profesional elegida, que deseen aplicar a un trabajo temporal de 3 - 4 meses en Estados Unidos, los requisitos son básicos además el postulante no requiere de experiencia laboral, estas características explican la gran acogida que tiene este programa por los jóvenes. En el caso del Perú, por ejemplo, cada año entre 5 000 a 7 000 estudiantes peruanos viajan a Estados Unidos bajo esta modalidad. Entre los años 2016 al 2019 se emitió un promedio anual de 104 699 visas J-1 bajo esta modalidad.

El segundo lugar, lo ocupa el programa College/University Student, este programa está enfocado exclusivamente para jóvenes que deciden estudiar y quienes previamente fueron evaluados y aceptados por las distintas universidades de Estados Unidos, adicionalmente tienen que demostrar solvencia económica para el periodo de sus estudios ya que la visa bajo esta modalidad no le permitirá trabajar por más de 20 horas a la semana. Entre los años 2016 al 2019 se emitió un promedio anual de 46 972 visas J-1 bajo esta modalidad.

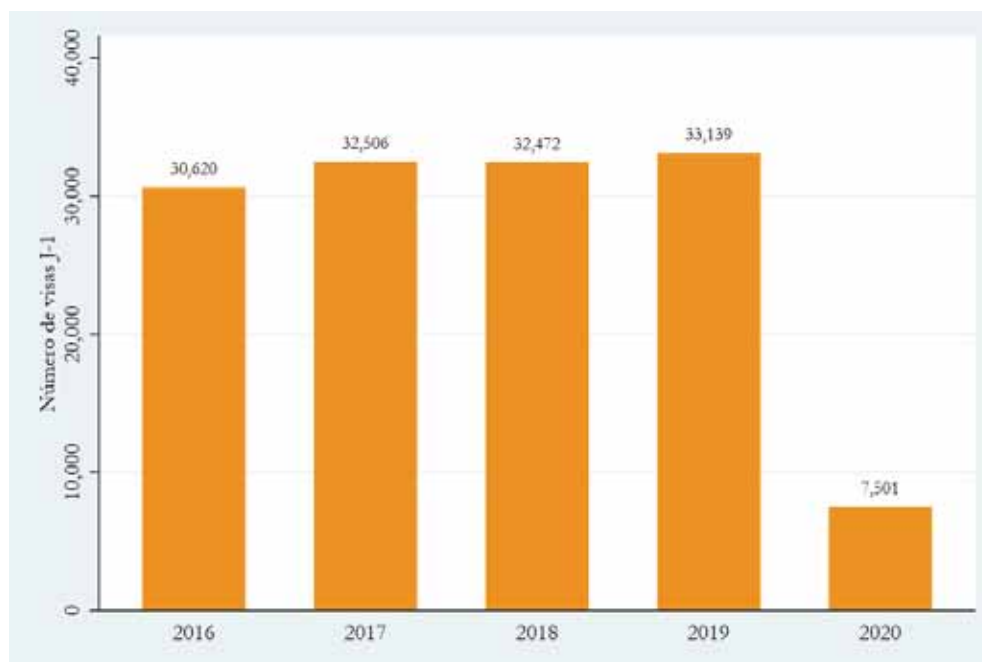
El tercer lugar, lo ocupa el programa Internship este programa está dirigido para jóvenes estudiantes de últimos ciclos o egresados de las carreras profesionales de turismo, hotelería, culinaria y afines, para realizar sus prácticas profesionales remuneradas en una organización hotelera de Estados Unidos, por un periodo de 1 año, bajo esta modalidad Estados Unidos emitió un promedio anual de 32 184 visas J-1 entre los años 2016 al 2019 antes del COVID-19 beneficiando a jóvenes de diferentes países, sin embargo, para el año 2020 solo emitió 7 501 visas debido a la pandemia COVID-19 explicado anteriormente. Seguidamente los puestos cuarto y quinto son ocupados por los programas Au Pair con un promedio anual de 20 453 visas J-1 emitidas y Short Term Student con un promedio anual de 19 424 visas J-1 emitidas.

Gráfico 4: Número de visas J-1 emitidas según modalidades (2016-2020)

Fuente: (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021)

Número de visas J-1 emitidas para el programa Internship (2016-2020)

Según los registros de ECA (2021) para el año 2016 Estados Unidos emitió 30 620 visas bajo la modalidad del programa Internship, así mismo para el año 2017 emitió 32 506 visas, para el año 2018 emitió 32 472 visas, para el año 2019 emitió 33 139 visas y finalmente para el año 2020 solo emitió 7 501 visas. Ver Gráfico N°5

Gráfico 5: Número de visas J-1 emitidas para el programa Internship (2016-2020)

Fuente: (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021)

Del promedio de 32 184 visas J-1 emitidas bajo la modalidad del programa Internship se indagó de los 5 países con mayor participación en este programa, número de participantes por país y el número de visas J-1 emitidas para estudiantes peruanos desde el año 2016 hasta el año 2020.

En la Tabla N°6, se observa que Alemania, Francia, Filipinas, Corea del sur y Canadá son los 5 primeros países que mantienen sólidamente el mayor número de participación en el programa Internship en los últimos 5 años, aunque con pequeñas variaciones en las posiciones por año y por país. Según Datos Macro (2020) los países Alemania, Francia, Canadá y Corea del sur están en la lista de los 15 países mejor pagados en el mundo de acuerdo a su salario mínimo mensual de un promedio de 1,500.00 euros.

Lo que significa que los jóvenes postulantes de los países mencionados por Datos Macro tienen un mayor poder adquisitivo, mayor nivel de educación y por ende mayor posibilidad de acceder a estos programas, así mismo estos jóvenes son más lanzados a la hora de decidir y buscar experiencias más que economizar. Coincidentemente International labour office (2018) refirió que 82.3% de pasantías internacionales de prácticas profesionales renumeradas son ocupadas por pasantes de países de ingresos altos, mientras que solo el 16.7% de pasantes son provenientes de países en desarrollo. Filipinas tiene como segunda lengua oficial el inglés y según Datos Macro es un país con una economía emergente desde su entrada a la organización mundial de comercio hace 3 décadas.

Tabla 6: Número de visas J-1 según principales países participantes (2016-2020)

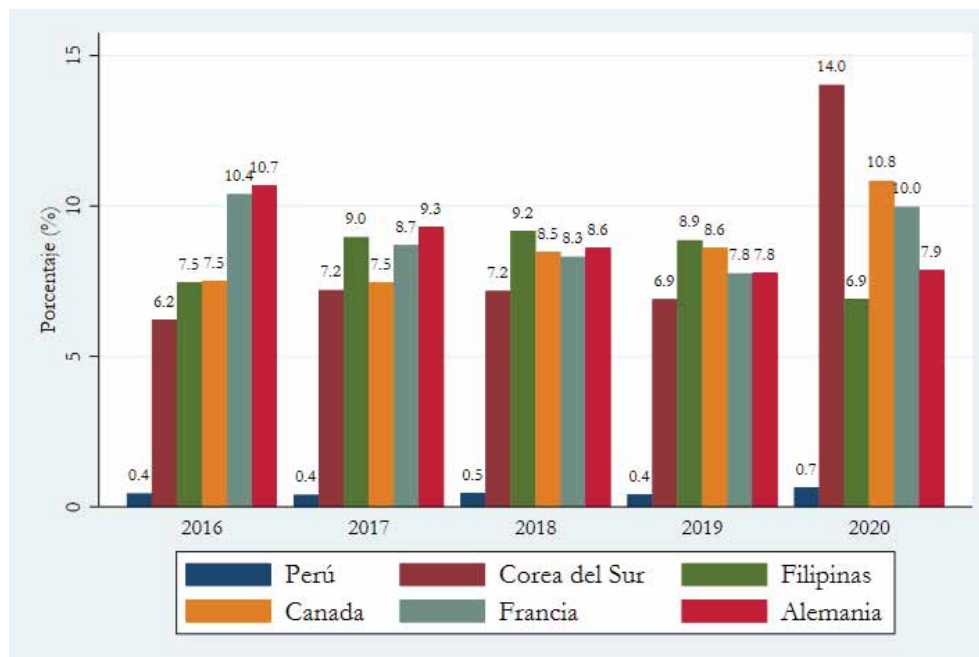
Año	Alemania	Francia	Canadá	Filipinas	Corea del Sur	Perú
2016	3,270	3,182	2,299	2,285	1,905	135
2017	3,026	2,828	2,424	2,913	2,342	129
2018	2,797	2,699	2,752	2,979	2,330	148
2019	2,579	2,571	2,855	2,936	2,287	136
2020	590	748	813	519	1,052	49
Total	12,262	12,028	11,143	11,632	9,916	597

Fuente: (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021)

Perú es uno de los países que tiene acuerdos políticos, educativos y culturales con Estados Unidos para que sus estudiantes tengan la oportunidad de vivir la experiencia mediante los diferentes programas de intercambio, no obstante Perú es uno de los países con menor participación en el programa Internship tal y como lo muestra la Tabla N°6 para el año 2016 Estados Unidos solo emitió 135 visas bajo esta modalidad para estudiantes y/o egresados peruanos, así mismo para el año 2017 emitió 129 visas, para el año 2018 emitió 148 visas, para el año 2019 emitió 136 visas y finalmente para el año 2020 solo emitió 49 visas. El descenso en el número de visas emitidas para el año 2020 se justifica con pandemia de COVID-19.

En relación a los porcentajes (%) de participación de países, entre los años 2016 a 2019 Alemania, Filipinas, Canadá y Francia se han mantenido sólidamente como países con mayor porcentaje de participación con 10%, 9%, 8% aunque con mínimas variaciones por año, Mientras que Corea del sur se ha mantenido como el quinto país con mayor porcentaje de participación de 7%. Sin embargo, en el año 2020 Corea del sur fue el país con mayor porcentaje de participación con 14% seguido por Canadá 10.8% y Francia 10% este hecho se dio a consecuencia de las decisiones políticas por país de fechas de cierre y apertura de fronteras. Mientras que Perú tan solo ha tenido 0.4% de participación en este programa durante los años 2016 a 2019 y 0.7% en el año 2020. Ver gráfico N°6.

Gráfico 6: Distribución de las visas J-1 según principales países participantes (2016-2020)



Fuente: (Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU., 2021)

De las estadísticas mostradas surge la duda del ¿por qué los estudiantes y/o egresados peruanos participan en menor medida en el programa de intercambio cultural-Intership?.

En las siguientes secciones de la investigación se responderá esta pregunta.

1.6. Barreras en la participación del programa

- La adaptación a un país y ambiente laboral diferente no es una tarea fácil para todos los participantes muchas veces pasan por frustración y estrés antes de adaptarse.
- El idioma es un reto para aquellos participantes que no dominan las habilidades en el idioma inglés.
- El factor económica es considera como otro de las barreras debido a que participar en el programa Internship requiere de una inversión inicial alta.
- Las pasantías poco remuneradas podrían minimizar las posibilidades de demanda o continuidad de contrato para quienes se preocupan por los medios financieros.
- La distancia de casa, el extrañar a la familia y amigos podría hacer que el participante no complete el programa.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Alcance de la investigación

Según Hernández et al. (2014) "las investigaciones de alcance descriptivo son aquellas que describen las características más relevantes del fenómeno de estudio dentro de su comportamiento natural, así mismo las investigaciones de alcance correlacional son aquellas que tienen como propósito medir la relación existente entre dos o más variable de estudio".

La presente investigación es de alcance **descriptivo-correlacional** puesto que describe las características del programa de intercambio cultural-Internship, identifica los factores que motivan a los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco a participar en dicho programa. De igual modo esta investigación, determina la relación de las dos variables de estudio (participación en el programa de intercambio cultural-Internship y el nivel de satisfacción) de egresados que participaron en el programa.

2.1.2. Enfoque de investigación

Cabezas et al. indican que la investigación de enfoque mixto "es aquella que emplea los rasgos más importantes del enfoque **cuantitativo y cualitativo** mediante la utilización de escala de medición número y valorización" (Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, & Torres Santamaría, 2018).

La presente investigación es de enfoque **cuantitativo y cualitativo**, debido a que esta investigación utiliza la estadística para la presentación de los resultados con datos exactos, así mismo, recolecta y analiza datos subjetivos e individuales de la experiencia de los participantes con el fin de obtener una visión más amplia de las variables de estudio.

2.1.3. Diseño de la investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2014) “las investigaciones de diseño no experimental son aquellas investigaciones que no tienen ningún control sobre las variables es decir no puede manipularlas de manera intensional al momento del recojo de información” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La presente investigación es de **diseño no experimental** de tipo transeccional o transversal puesto que observa y recolecta los datos de las variables de estudio en su estado natural tal y como se están desarrollando en su ámbito natural. Así mismo, recolecta datos en un momento dado.

2.1.4. Población y muestra de investigación

a. Población

Passos (2015) menciona que la población denominada también como unidad de análisis, está conformada por el global de personas, comunidades y/o fenómenos, etc. de los cuales se quiere extraer la información.

Para fines de la presente investigación, la población estuvo constituido por 61 egresados de la EPT de los semestres 2016, 2017 y 2018 de la UNSAAC quienes han participado en el programa de intercambio cultural-Internship, como se muestra en la Tabla N°7:

Tabla 7: Población de estudio

Ítem	Cantidad
Semestre 2016 - I	7
Semestre 2016 - II	10
Semestre 2017 - I	8
Semestre 2017 - II	12
Semestre 2018 - I	10
Semestre 2018 - II	14
Total	61

Fuente: Registro de la agencia Inter Perú Group (2016-2018)

b. Muestra

Muñoz (2015) afirma que la muestra es el segmento seleccionado de la población siendo representativa del universo con el fin de obtener la información en función a las variables de estudio.

Maguiña (2013) citado por Canahuire et al. indican que el muestro “es un proceso de selección de la muestra mediante un cálculo el cual dependerá si este tipo es probabilístico o no probabilístico” (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Rios, 2015).

Para fines de la presente investigación, la muestra fue tomada mediante la técnica de muestreo, no probabilístico, por muestreo de conveniencia con el criterio de inclusión debido al conocimiento previo y accesibilidad a la muestra conformada por 61 egresados de la EPT de la UNSAAC de los semestres 2016, 2017 y 2018, quienes participaron en el programa Internship. Es así, que se consideró trabajar con el 100% de la población identificada, como se detalla en la Tabla N°8:

Tabla 8: Muestra de estudio

Ítem	Cantidad
Semestre 2016 - I	7
Semestre 2016 - II	10
Semestre 2017 - I	8
Semestre 2017 - II	12
Semestre 2018 - I	10
Semestre 2018 - II	14
Total	61

Fuente: Registro de la agencia Inter Perú Group (2016-2018)

2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas

Bernal (2010) indica que “las técnicas de recolección de datos son aquellas herramientas que ayudan la recolección de información en el trabajo de campo considerando el criterio y naturaleza de la investigación”.

Para fines de la presente investigación, se empleó las encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de datos:

- **Encuesta:** Técnica por excelencia debido a la objetividad de los datos que se obtiene en función a las variables de estudio “Participación” y “Satisfacción” mediante preguntas formuladas a la muestra.
- **Entrevista:** Técnica que permitió recoger información más amplia de los egresados en función a su experiencia de participación en el programa de intercambio cultural-Internship y reforzar la información cualitativa en esta investigación.

b. Instrumentos

Morlote y Celiseo (2004) Indican que “un instrumento de recolección de datos es diseñado por el investigador siendo este un recurso que ayuda a recopilar la información necesaria del fenómeno de estudio, el cual tiene que ser validado”.

Para fines de la presente investigación, se empleó el cuestionario y guías de entrevista como instrumentos de recolección de datos:

- **Cuestionario:** Instrumento que fue aplicado a los 61 egresados de EPT quienes participaron en el programa de intercambio cultural-Internship, mediante 28 preguntas

de los cuales 22 fueron preguntas cerradas bajo la escala de Likert, 4 preguntas fueron de opción múltiple y 2 preguntas abiertas opcionales.

- **Guía de entrevista:** Instrumento que fue aplicado a 6 egresados de la EPT quienes participaron en el programa de intercambio cultural-Internship, la cual estuvo conformada de 8 preguntas abiertas, preguntas relacionadas a los indicadores. Así mismo se entrevistó a 3 representantes de agencias del Perú oferentes del programa Internship, conformada de 6 preguntas abiertas.

2.1.6. Procesamiento de datos

Gomez (2012) indica que el procesamiento de datos es un proceso laborioso por lo que es necesario apoyarse de las estadísticas para poder analizar los datos recabados.

Para fines de la presente investigación, la aplicación del cuestionario fue mediante Google Forms, por videollamada y de forma presencial y el procesamiento de datos fue a través del software estadístico STATA 17, software que permitió sistematizar y procesar la data recolectada de las variables de estudio, de igual modo el software en mención permitió calcular las correlaciones mediante el coeficiente Chi Cuadrado de Pearson.

2.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Análisis cuantitativo de la investigación

Esta sección de análisis cuantitativo expone los resultados de las encuestas que se aplicaron durante el mes de octubre del 2021 de manera virtual, video llamadas, y de forma presencial a los 61 egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco quienes han participado del programa Internship en los años 2016-2018.

Tabla 9: Ficha técnica de la investigación

Características	Encuesta
Población	61
Ámbito Geográfico	Cusco
Tamaño muestral	61
Método de recojo de información	Encuesta virtual
Periodo.	Oct-Nov 2021

Fuente: Elaboración propia

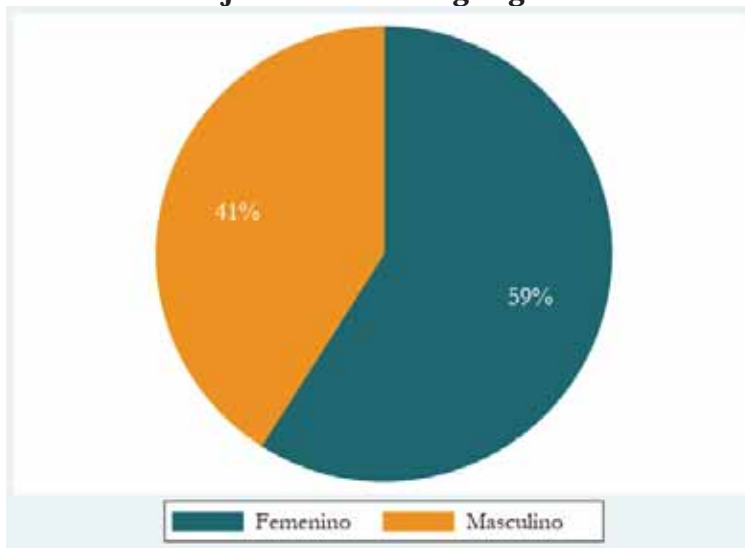
Las preguntas fueron en su mayoría cerradas y ordenados en tres fases: los primeros 5 preguntas fueron relacionados a datos demográficos, las siguientes 17 preguntas fueron relacionadas a las variables de estudio “participación en el programa de intercambio cultural-Instership y satisfacción”, 3 preguntas adicionales fueron de dificultades que enfrentaron antes y durante su participación en el programa y las últimas 3 preguntas fueron opcionales.

a. Características del participante en el programa

Los resultados correspondientes a las características y datos demográficos de los encuestados: género, edad, condición académica, canal de información e inversión realizada son los siguientes:

En cuanto al género los resultados muestran que de los participantes en el programa son en su mayoría mujeres con 59%, por su parte el porcentaje de hombres es de 41%, como lo muestra el Gráfico N°7.

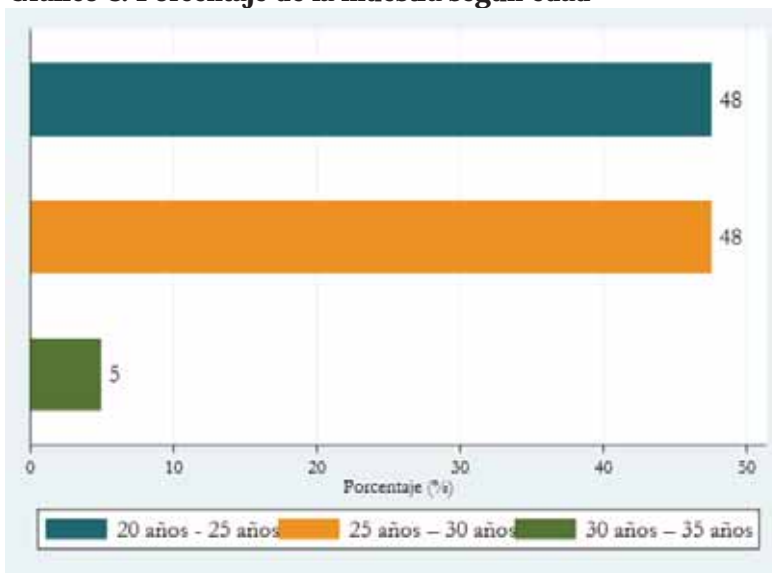
Gráfico 7: Porcentaje de la muestra según género



Fuente: En base a encuesta realizada.

Con respecto a la edad de los participantes del programa, mayoritariamente se sitúan entre los 20 - 25 años (48%), 25-30 años (48%) y 30-35 años (5%), como lo muestra el Gráfico N°8.

Gráfico 8: Porcentaje de la muestra según edad



Fuente: En base a encuesta realizada.

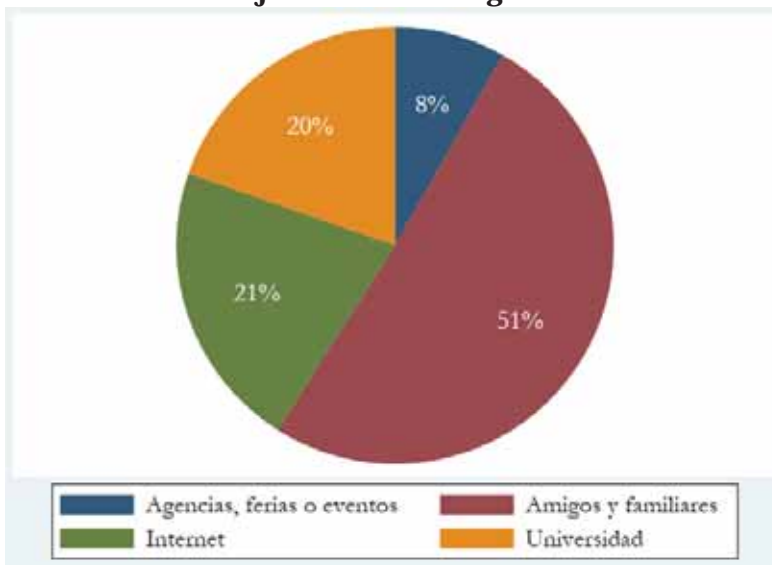
En referencia a la condición académica, el 79% respondieron que han participado en el programa después de haber egresado de la universidad, en tanto el 21% respondieron haber participado en el programa mientras eran estudiantes de últimos ciclos. Como se muestra en el Gráfico N°9.

Gráfico 9: Porcentaje de la muestra según condición académica



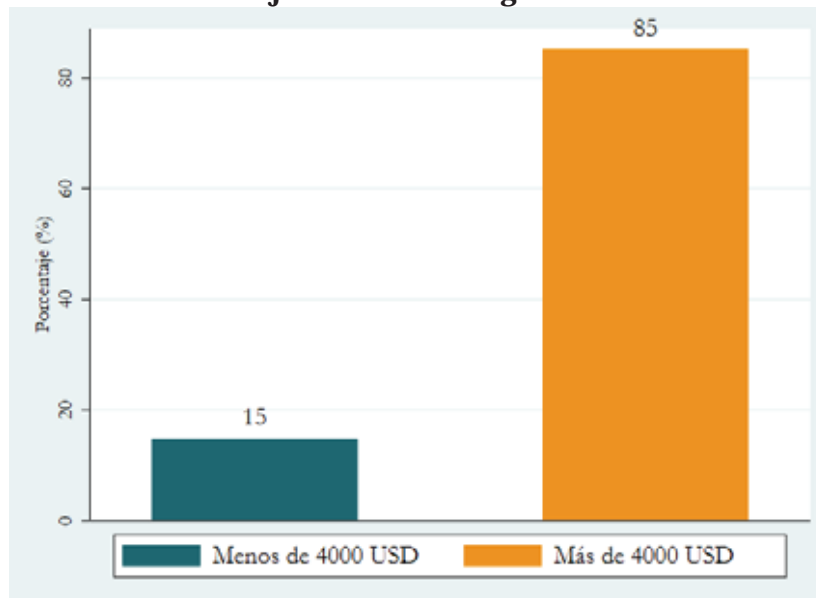
Fuente: En base a encuesta realizada.

En relación con el canal de información, los más de la mitad 51% de los encuestados declararon enterarse del programa por medio de amigos y familiares, seguido de información ubicada en internet por el 21%, en tanto un 20% de los encuestados respondieron enterarse del programa en la universidad, mientras que solo un 8% respondieron haberse enterado del programa por medio de las agencias, ferias educativas o eventos relacionados con el tema. (Ver Gráfico N°10).

Gráfico 10: Porcentaje de la muestra según canal de información

Fuente: En base a encuesta realizada.

Por último, se consultó sobre la inversión realizada para participar en el programa Internship, es importante mencionar que estos programas tienen un costo, puesto que en su mayoría las agencias que brindan el servicio realizan gestiones y trámites. De acuerdo con la información recolectada 85% de los encuestados afirman haber invertido más de 4,000.00 USD y solo 15% menos de 4,000.00 USD. Esta diferencia se responde con la temporada y año en el que aplicaron y a las peculiaridades en los servicios de la agencia elegida (Ver Gráfico N°11).

Gráfico 11: Porcentaje de la muestra según inversión realizada

Fuente: En base a encuesta realizada.

- **Resumen de características de participantes en el programa**

En la Tabla N°10, se puede observar de forma resumida como se distribuye la cantidad de encuestados por cada una de las características del participante.

Tabla 10: Características de participantes en el programa Internship

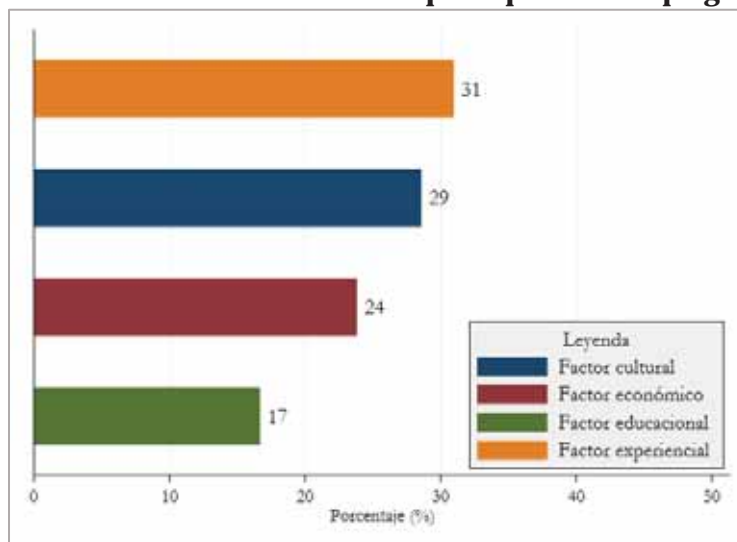
Características	Número	Porcentaje (%)
Genero		
Femenino	36	59.02
Masculino	25	40.98
Edad		
20 años - 25 años	29	47.54
25 años -30 años	29	47.54
30 años -35 años	3	4.92
Condición académica		
Estudiante de últimos ciclos	13	21.31
Egresado y/o titulado	48	78.69
Canal de búsqueda		
Internet	13	21.31
Universidad	12	19.67
Amigos y familiares	31	50.82
Agencias, ferias o eventos	5	8.20
Inversión		
Menos de 4,000.00 USD	9	14.75
Más de 4,000.00 USD	52	85.25

Fuente: En base a encuesta realizada.

b. Factores determinantes en la participación del programa

En cuanto a los factores que determinan la participación en el programa Internship en el Gráfico N°12, se puede apreciar que el principal factor detrás de la decisión de participar se en el programa se encuentra es el factor experiencial (31%) factor que comprende el deseo de viajar al exterior, convivencia en otro entorno social, ganar experiencia laboral en el extranjero y hacer turismo experiencial; seguido del factor cultural (29%) factor que comprende el deseo de conocer la diversidad cultural así como de generar lazos más cercanos con personas de otras culturas; por su parte el factor económico representa 24% que comprende la inversión y retribución en la participación del programa y finalmente el factor educacional solo representa el 17% a la hora de decidir participar en el programa y por lo tanto es el factor menos importante.

Gráfico 12: Factores determinantes en la participación en el programa



Fuente: En base a encuesta realizada.

c. Participación en el programa Internship

A continuación, se pasa a analizar la variable de participación. En la Tabla N°11, se puede observar los ítems, dimensiones y preguntas correspondiente a la variable de participación. El objetivo de este análisis es observar cómo los participantes valoran cada una de las dimensiones.

Tabla 11: Preguntas de la variable participación en la encuesta

Ítem	Dimensión	Preguntas
P1	Educativa	¿Considera Ud. que adquirir nuevos conocimientos y habilidades en un país extranjero fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
P2		¿Considera Ud. que mejorar la habilidad en el idioma inglés fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
P3		¿Considera Ud. que enriquecer su currículum vitae fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
P4	Experiencial	¿Considera Ud. que viajar a Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
P5		¿Considera Ud. que vivir en otro entorno social fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P6		¿Considera Ud. que adquirir experiencia laboral en empresas hoteleras de Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P7		¿Considera Ud. que realizar turismo experiencial en Estados Unidos fue uno de los factores que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P8	Cultural	¿Considera Ud. que conocer la diversidad cultural y generar contactos fue uno de los factores culturales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural -Internship?
P9	Económico	¿Considera Ud. que participar en el programa de intercambio cultural-Internship fue una buena inversión?
P10		¿Considera Ud. que la idea de generar mayores ingresos fue uno de los factores económicos que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento de recolección de datos.

En la Tabla N°12, se puede observar los resultados de la encuesta en porcentajes % según ítems, dimensiones y preguntas correspondiente a la variable de participación.

Tabla 12: Nivel de participación del encuestado según dimensiones y ítems

Dimensión	Ítem	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total (%)
Educativa	P1	5.5	7.3	7.3	36.4	43.6	100
Educativa	P2	1.9	5.6	3.7	35.2	53.7	100
Educativa	P3	5.6	7.4	16.7	33.3	37.0	100
Experiencial	P4	1.8	10.9	14.6	30.9	41.8	100
Experiencial	P5	3.6	7.3	23.6	29.1	36.4	100
Experiencial	P6	1.9	17.0	3.8	26.4	50.9	100
Experiencial	P7	3.6	9.1	18.2	32.7	36.4	100
Cultural	P8	1.8	9.1	10.9	43.6	34.6	100
Económico	P9	3.8	5.7	28.3	22.6	39.6	100
Económico	P10	5.6	11.1	14.8	42.6	25.9	100

Fuente: En base a encuesta realizada.

Como se observa en la Tabla N°12, en cuanto a las motivaciones de la dimensión educaciones se observa que en el ítem P1 (adquirir nuevos conocimientos y habilidades en un país extranjero fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa

de intercambio cultural-Internship) los participantes afirman en 43.6% totalmente de acuerdo y 36.4% de acuerdo con adquirir nuevos conocimiento y habilidades fue uno de los factores en la decisión de ser participe del programa.

En cuanto al ítem P2 (mejorar la habilidad en el idioma inglés fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship) 53.7% de los participantes afirman estar totalmente de acuerdo y 35.2% de acuerdo con que este aspecto es un factor motivacional importante. El tercer lugar para el ítem P3 (enriquecer su currículum vitae fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship) 37% afirmaron que está totalmente de acuerdo y 33.3% de acuerdo con que este factor influye en decisión de participación.

En cuanto a la dimensión experiencial se tiene cuatro ítems que evalúan las motivaciones en la participación en el programa Internship. El ítem P4 (viajar a Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship) un total de 41.8% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo y 30.9% de acuerdo con que este ítem es un factor motivacional detrás la participación en el programa.

Respecto al ítem P5 (vivir en otro entorno social fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) 36.4% y 29.1% respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con este factor, mientras que un 23.6% afirma que este ítem es un factor indiferente en la participación del programa.

En relación al ítem P6 (adquirir experiencia laboral en empresas hoteleras de Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) más de la mitad de los encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo con que adquirir o incrementar la experiencia laboral fue uno de los factores

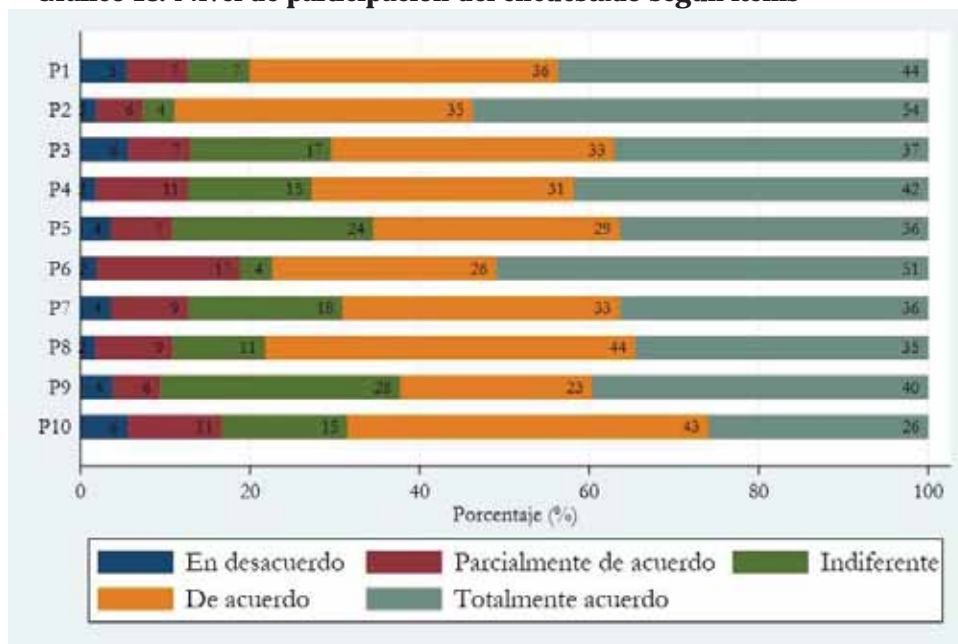
relevantes para su participación en el programa. Como último ítem en la dimensión experiencial se encuentra la P7 (realizar turismo experiencial en Estados Unidos fue uno de los factores que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) donde un 36.4% y 32.7% afirmaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con que este ítem como factor determinante para su participación, en tanto el 18.2% de los encuestados mencionaron que el ítem P7 les fue indiferente en su decisión de participación.

Respecto a la dimensión cultural, solo se tiene un ítem (conocer la diversidad cultural y generar contactos fue uno de los factores culturales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) para su medición. Los resultados de este ítem revelan que 34.6% y 43.6% mencionaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente.

A nivel de la dimensión económica, se tiene dos ítems, la primera (participar en el programa de intercambio cultural-Internship fue una buena inversión) donde 39.6% y 22.6% afirmaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con este ítem, mientras el ítem P10 (generar mayores ingresos fue uno de los factores económicos que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) 25.9% y 42.6% de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respecto a estos factores detrás la motivación de generar mayores ingresos con la participación en el programa.

- **Resumen de respuestas de la variable participación en el programa de intercambio cultural-Internship**

En el Gráfico N°13, se puede observar de forma resumida como se distribuye el nivel de participación del encuestado según dimensiones, ítems y porcentajes.

Gráfico 13: Nivel de participación del encuestado según ítems

Fuente: En base a encuesta realizada.

d. Satisfacción del participante con el programa

A continuación, se pasa a analizar la variable de satisfacción. En la Tabla N°13, se puede observar los ítems, dimensiones y preguntas correspondiente a la variable de satisfacción. El objetivo de este análisis es observar cómo los participantes valoran cada una de las dimensiones.

Tabla 13: Preguntas de la variable satisfacción en la encuesta

Ítem	Dimensión	Preguntas
P1	Satisfacción general	¿Cómo califica su nivel de satisfacción en general respecto a la participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P2	Habilidad en el idioma inglés	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a la mejora en la habilidad del idioma inglés al completar su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P3	Condición de trabajo	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a las condiciones de trabajo durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P4	Relaciones interculturales	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a sus relaciones interculturales durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P5	Remuneración	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a su remuneración durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
P6	Agencia y sponsor	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación al servicio de la agencia durante su proceso de aplicación al programa de intercambio cultural-Internship?
P7		¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación al servicio del sponsor durante el programa de intercambio cultural-Internship?

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento de recolección de datos.

En la Tabla N°14, se puede observar los resultados de la encuesta en porcentajes % según ítems, dimensiones y preguntas correspondiente a la variable de satisfacción.

Tabla 14: Satisfacción del encuestado según dimensiones y ítems

Dimensión	Ítem	Nada satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total (%)
Satisfacción	P1	1.8	3.6	14.6	41.8	38.2	100
Idioma	P2		3.6	10.9	52.7	32.7	100
Laboral	P3	1.9	11.1	14.8	48.2	24.1	100
Intercultural	P4	1.9		13.0	44.4	40.7	100
Remuneración	P5	1.9	9.3	18.5	37.0	33.3	100
Agencia	P6	5.5	7.3	45.5	16.4	25.5	100
Sponsor	P7	7.3	5.5	43.6	18.2	25.5	100

Fuente: En base a encuesta realizada.

Respecto a la variable satisfacción, en el ítem P1 (nivel de satisfacción en general respecto a la participación en el programa de intercambio cultural-Internship) el 38.2% y 41.8% de los participantes respondieron estar totalmente de satisfechos y satisfechos respectivamente con su participación en general en el programa. Como se observa en la Tabla N°14.

En cuanto al ítem P2 (nivel de satisfacción en relación a la mejora en la habilidad del idioma inglés al completar su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) 32.7% de los participantes afirmaron estar totalmente satisfechos y 52.7% satisfechos con que este aspecto. En cuanto a el ítem P3 (nivel de satisfacción en relación a las condiciones de trabajo durante su participación en el programa de intercambio cultural Internship) el 24.1% de los encuestados respondieron estar totalmente satisfechos y 48.2% satisfechos con que esta dimensión.

En cuanto a la dimensión Intercultural se tiene un ítem que evalúa la satisfacción de participación en el programa Internship. El ítem P4 (nivel de satisfacción en relación a sus relaciones interculturales durante su participación en el programa de intercambio cultural-

Internship) los resultados muestran que el 40.7% de los encuestados respondieron estar totalmente satisfechos y 44.4% satisfechos.

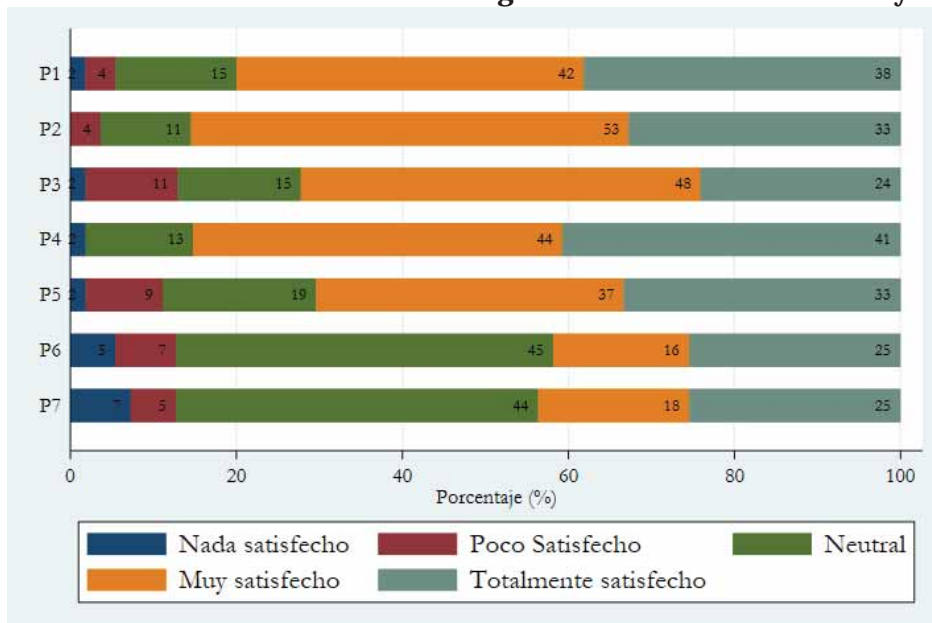
Respecto a el ítem P5 (nivel de satisfacción en relación a su remuneración durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship) 33.3% y 37% respondieron estar totalmente satisfechos y satisfechos con este factor, mientras que un 18.5% afirmó que este ítem es un factor neutral en su satisfacción.

En el ítem P6 (nivel de satisfacción en relación al servicio de la agencia durante su proceso de aplicación al programa de intercambio cultural-Internship) 25.5% y 18.2% respondieron estar totalmente satisfechos y satisfechos con este factor, mientras que un 43.6% afirmó que este ítem es un factor neutral en su satisfacción.

Finalmente, en el ítem P7 (nivel de satisfacción en relación al servicio del sponsor durante el programa de intercambio cultural-Internship) 25.5% y 16% respondieron estar totalmente satisfechos y satisfechos con este factor respectivamente, mientras que un 45.5% afirmó que este ítem es un factor neutral en su satisfacción.

- **Resumen de respuestas de la variable satisfacción**

En el Gráfico N°14, se puede observar de forma resumida como se distribuye el nivel de satisfacción del encuestado según dimensiones, ítems y porcentajes.

Gráfico 14: Satisfacción del encuestado según características individuales y ítems

Fuente: En base a encuesta realizada.

En la Tabla N°15, se puede apreciar la satisfacción general según las características de los participantes del programa.

A nivel de género, las mujeres son el grupo con mayor porcentaje de satisfacción (48.5%), mientras que por grupo de edad los encuestados de 20 años - 25 años son el grupo con mayor nivel de satisfacción (44.4%). En tanto, según su condición académica los egresados son el grupo que se siente muy satisfecho (45.2%).

En cuanto al canal de búsqueda de información para participar en el programa, los encuestados que se enteraron del programa mediante amigos y familiares son el grupo con mayor satisfacción (48%), y en cuanto a inversión, el grupo de inversión (Menos de 4000 USD) registró un 55.6% de satisfacción.

Tabla 15: Porcentaje de satisfacción del encuestado según características individuales

Características	Muy satisfecho	Nada satisfecho	Neutral	Poco Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total (%)
Genero						
Femenino	39.4	0	9.1	3	48.5	100
Masculino	45.5	4.6	22.7	4.6	22.7	100
Edad						
20 años - 25 años	29.6	3.7	14.8	7.4	44.4	100
25 años – 30 años	50	0	15.4	0	34.6	100
30 años – 35 años	100	0	0	0	0	100
Condición académica						
Estudiante de últimos ciclos	30.8	0	15.4	15.4	38.5	100
Egresado y/o titulado	45.2	2.4	14.3	0	38.1	100
Canal de búsqueda						
Internet	46.2	7.7	15.4	0	30.8	100
Universidad	50	0	16.7	8.3	25	100
Amigos y familiares	36	0	12	4	48	100
Agencias, ferias o eventos	40	0	20	0	40	100
Inversión						
Menos de 4000 USD	33.3	11.1	0	0	55.6	100
Más de 4000 USD	43.5	0	17.4	4.4	34.8	100
Total	45.3	2.3	13.3	3.6	35.5	100

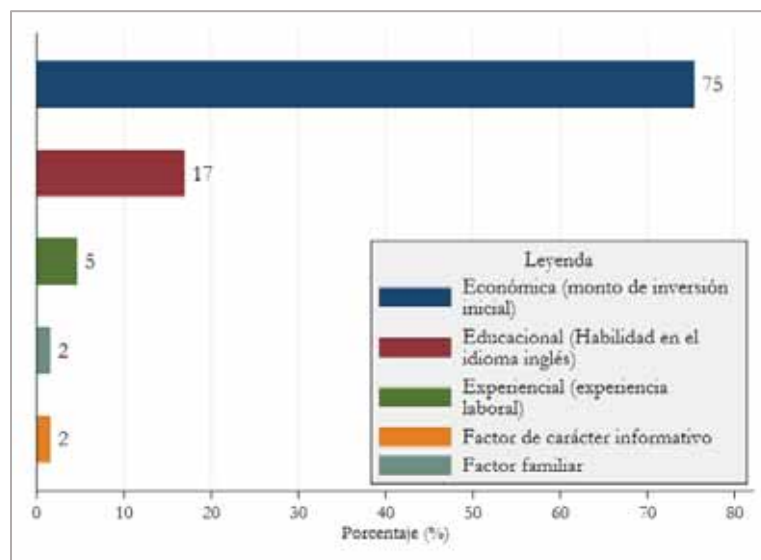
Fuente: En base a encuesta realizada.

e. Barreras y limitantes en la participación en el programa

Los participantes del programa Internship se enfrentaron a diversas barreras durante el proceso de postulación entre los principales se encuentran: las barreras económicas (75%) que engloba falta de recursos propios del monto de inversión total para poder empezar a realizar las gestiones de aplicación con las agencias. Otra barrera resaltante que mencionaron los encuestados fue la habilidad de dominar un idioma extranjero en este caso la habilidad en el idioma inglés (17%).

Existen otras barreras que son menos frecuentes como es el caso de vivir una experiencia lejos de la ciudad del participante, o el factor informativo que este asociado a desconocimiento o desconfianza y el factor familiar.

Gráfico 15: Barreras en la participación del programa Internship

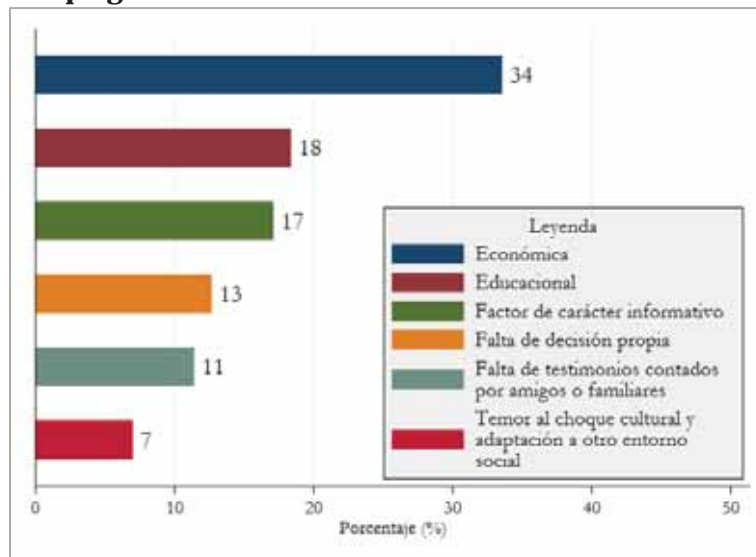


Fuente: En base a encuesta realizada.

Al igual que las barreras, en el Gráfico N°16, se puede apreciar las limitantes consideradas por los encuestados por las cuales otros no participan en el programa, estos factores limitantes mencionados son: el factor económico (34%), educacional (idioma) (18%) y factor de carácter informativo (17%). Estas son las limitantes más frecuentes a la que se enfrentan los participantes.

Por otra parte, existen limitantes menos frecuentes pero que influyen de igual manera en la participación como incertidumbre del participante, la falta de experiencias anteriores de amigos o familiares, y el temor a los cambios culturales que pueda sufrir.

Gráfico 16: Factores considerados limitantes para participar en el programa

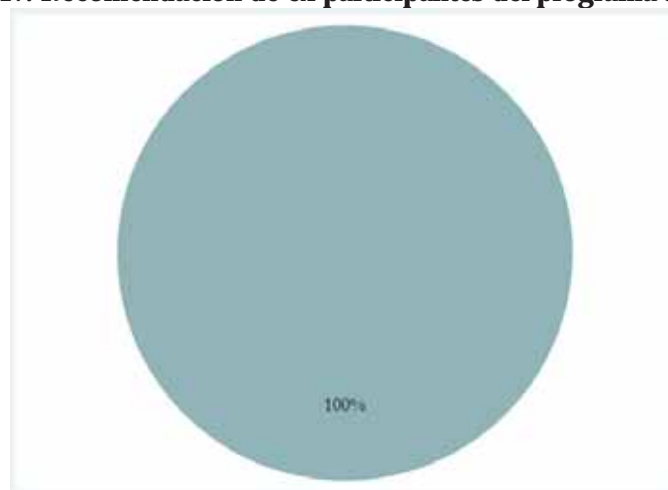


Fuente: En base a encuesta realizada.

f. Recomendación del ex participante a otros

Finalmente, se consultó si recomendarían a sus amigos y/o compañeros universitarios a participar en este programa. Al cual el 100% de los encuestados respondieron que sí recomiendan. Los encuestados al completar el programa los participantes resaltaron los aspectos positivos, indicando que su experiencia fue enriquecedora para su desarrollo personal y profesional. Esto explicaría el porcentaje de recomendación.

Gráfico 17: Recomendación de ex participantes del programa a otros



Fuente: En base a encuesta realizada.

2.2.2. Análisis cualitativo de la investigación

1. Participantes en el programa Internship

Seguidamente, se recolectó datos subjetivos de las experiencias personales mediante entrevistas individuales a seis Licenciados en Turismo de la UNSAAC ex participantes del programa de intercambio cultural-Internship en Estados Unidos. Con el objetivo de ampliar los datos requeridos respecto a las variables de investigación y obtener mejores resultados.

Las preguntas fueron abiertas y ordenados en tres fases: los primeros 3 preguntas fueron de motivación, barreras e inquietudes durante la postulación y elegibilidad para el programa, las siguientes 4 preguntas fueron de adaptación, diferencia idiomática, diferencia en condiciones laborales e intercambio cultural durante el proceso del programa y la última pregunta fue relacionada al crecimiento profesional al completar el programa.

Cabe resaltar que de las 6 entrevistas 5 fueron de forma presencial y una mediante videollamada, adicionalmente, cada entrevistado autorizó la transcripción de sus respuestas en esta investigación. A efectos de abreviar la transcripción de las entrevistas se asignó un número a los entrevistados con el objetivo de identificar sus relatos.

Tabla 16: Lista de ex participantes entrevistados

Nombre	N°	Género	Mes y año de viaje	Duración de viaje	Modalidad de entrevista	Fecha de entrevista
Delgado G.	1	F	Nov-2018	12 meses	Videollamada	20 nov 2021
Muelle E.	2	M	Jun-2017	12 meses	Presencial	23 nov 2021
Tumpay D.	3	M	Sep-2017	12 meses	Presencial	24 nov 2021
Medrano G.	4	F	Ago-2018	12 meses	Presencial	24 nov 2021
Zuñiga L.	5	F	Nov-2017	12 meses	Presencial	25 nov 2021
Taboada J.	6	M	Mar-2017	12 meses	Presencial	30 nov 2021

Fuente: Elaboración propia

Cada experiencia contada fue distinta influenciado por diferentes factores y la percepción personal de cada participante en el programa. En primera instancia surgió la interrogante a los

motivos que tuvieron los entrevistados para postular el programa de intercambio cultural-Internship.

a. Motivos para participar en el programa

Para los entrevistados los principales motivos para participar en este programa fueron: el deseo de viajar, tener experiencias en el extranjero, conocer nuevas culturas, mejorar en el idioma inglés y mejorar sus habilidades en hotelería. Aunque los motivos principales coinciden cada participante tiene motivos personales adicionales. Por ejemplo, algunos de los entrevistados buscaban capitalizarse y al regresar a su país de origen invertir en algún negocio mientras que otros entrevistados preferían disfrutar el momento y visitar varias ciudades de Estados Unidos, divertirse, aunque no ahorre mucho.

En relación al tema consultado el entrevistado N°2 expresó: *“Yo, participé en aquel programa principalmente por motivos profesionales porque después de graduarme quería expandir más mis conocimientos y mejorar mis habilidades relacionados a la carrera de turismo. Quería conocer otro país, tener una experiencia en el extranjero, tener un intercambio de cultura”* coincidentemente la entrevistada N°4 declaró: *“...decidí participar en este programa porque quería salir de mi zona de confort y expandir mis horizontes, quería incrementar mis habilidades profesionales y personales”*.

Las respuestas muestran que los entrevistados tomaron este programa como una oportunidad para seguir creciendo, tanto, personal como profesionalmente, es la satisfacción personal de cada participante que a su vez buscan enriquecer su Currículum Vitae para tener ventajas en el mercado laborales nacional e internacional como menciona la entrevistada N°5: *“...sabía que esta experiencia me iba a abrir a más oportunidades laborales, quise mejorar mi habilidad en el idioma inglés, quise conocer nuevos lugares y formar amistades con personas de otras culturas.”*, mientras que el entrevistado N°6 tomó esta oportunidad con un enfoque diferente *“Yo, lo vi como una*

oportunidad de viajar extranjero y como este programa es de prácticas profesionales remuneradas para mí fue la oportunidad para capitalizarse y al regresar a mi ciudad invertí en un emprendimiento”.

Las respuestas demuestran que cada participante tiene sus motivos personales para participar en este programa, incluso, algunos ya van con planes, para después de completar la pasantía.

b. Principales barreras para participar en el programa

Por otro lado, es necesario conocer los factores barrera que inciden en la elegibilidad de los postulantes para participar en este programa, Becerra et al. (2019) refiere que las barreras a la movilidad internacional de estudiantes universitarios encontradas son: barreras de carácter personal, económico, cultural, lingüística e informativo.

En cuanto a las barreras en los entrevistados las respuestas fueron las siguientes: el entrevistado N°3 expresó: “... *al principio el factor económico para mí fue una barrera porque este programa no era nada accesible yo he tenido que invertir todo lo ahorrado durante un año y medio de trabajo y hasta he tenido que sacar algo de préstamo”.*

El relato de la entrevistada N°4 fue similar: “*Para mí, el monto de inversión para el programa fue una barrera, porque la cantidad de inversión no fue fácil de conseguir estamos hablando de más de 5,000.00 USD y ese monto no es un sueldo del mes en el caso del Perú, es un ahorro de años creo que el dinero es la principal barrera que varios hemos afrontado y razón por lo cual varios no han logrado participar.”* Así mismo la entrevistada N°5 mencionó: “... *lo económico no fue una barrera grande ya que contaba con el apoyo de mis padres, pero sí tuve que pedir préstamo”*, las respuestas de los entrevistados evidencian al factor económico como la barrera principal para participar en este programa, sin embargo, los entrevistados buscaron modos posibles para lograr sus metas y es que cuando uno realmente desea algo con convicción hace todo lo posible para lograrlo.

Seguidamente, los entrevistados N°4 y 5 mencionaron que el idioma fue otro de las barreras que enfrentaron, la entrevistada N°5 dijo: *“Creo que la barrera más grande que tuve fue el idioma, mi nivel de inglés estaba un poco bajo por lo cual he tenido que seguir practicando para poder pasar las entrevistas necesarias y eso me ha tomado unos meses extra”*, mientras la entrevistada N°4 mencionó: *“...como segunda barrera sería, el idioma, porque a pesar de que tenemos la formación en el idioma no es lo suficiente para competir con jóvenes de otros países.”*

Lamentablemente los factores mencionados en esta sección, incluido la escasa información, falta de testimonios de experiencias y otros factores personales causan la indecisión o renuncia de los demás interesados a postular para este programa.

c. Dudas e inquietudes antes de postular al programa

De la mano con las motivaciones y expectativas vienen las inquietudes y miedos a la hora de decidir participar en este programa. Como primera inquietud, dos de los entrevistados mencionaron la incertidumbre del funcionamiento del programa y la confiabilidad de la agencia, el entrevistado N°3 mencionó: *“Siempre he tenido esa inquietud de qué tal vez los programas no eran tan confiables, no creía mucho en la agencia y todo lo que ofrecía ya que Estados Unidos es para muchos un sueño. Por esa razón he tenido dudas y miedo de invertir mis ahorros en la agencia o en el programa”*.

De igual manera la entrevistada N°4 mencionó: *“... siendo aplicante por primera vez he sentido ese miedo de si el programa realmente funciona o no”*, esta situación considero que es por la poca difusión de este programa por parte de las agencias y falta de testimonios positivas de amigos, familiares o algún conocido sobre el funcionamiento del programa.

Una vez iniciado el proceso de postulación, surgió en los entrevistados la inquietud de pasar o no las entrevistas necesarias para ser elegibles para el programa, así como mencionó la entrevistada N°1: *“Tenía inseguridad con respecto al nivel de inglés que tenía en ese momento miedo de no pasar las entrevistas”*; seguidamente la entrevistada N°4 expresó: *“...me preguntaba si pasaré las*

entrevistas con el sponsor o con el representante del hotel y finalmente mi mayor miedo fue la entrevista con la embajada ya que ellos son los que dan la última palabra te dan o te niegan la visa”. Una vez aprobada las entrevistas, con la visa en mano y a puertas de viajar el entrevistado N°2 dijo; que le surgió ese miedo e inquietud de *“¿Cómo me iba a adaptar al nuevo estilo de vida, encontraré con facilidad acomodación en dicho país?”* de la misma manera la entrevistada N°5 expresó: *“Sí, tenía dudas sobre tal vez no me iba a acostumbrar, el idioma me preocupaba, tenía un poco de miedo en cuanto a mi rendimiento laboral ya que no tenía mucha experiencia laboral”*.

Estas son las barreras, miedos e inquietudes que todo postulante ha vivido y superado mientras aún se encontraba en Perú y en proceso de su elegibilidad. Ya una vez con todos los documentos necesarios y con la visa J-1 emprendieron su viaje hacia Estados Unidos e iniciaron una nueva etapa de experiencia vivencial y laboral en dicho país.

d. Adaptación a otro entorno social y laboral

Siguiendo el proceso del programa de intercambio cultural-Internship; una vez que los entrevistados llegaron a Estados Unidos tuvieron que adaptarse al país de destino, a un idioma que conocen pero que no dominaban a la perfección y a una nueva cultura.

Durante las primeras semanas el participante tiene que afrontar el choque cultural, viven experiencias agradables y no tan agradables.

El proceso de adaptación al entorno social y laboral estadounidense fue un reto al principio para algunos, como relata la entrevistada N°1: *“Para mí, adaptarme a un país nuevo fue un reto debido a las formas de vida, idioma, horarios, reglas del lugar etcétera, pero lo logré”*. Mientras que para otros participantes este proceso no fue tan complicado, como menciona la entrevistada N°4: *“Adaptarme no fue difícil ya que tanto en el ámbito social como laboral he estado rodeada de personas de diferentes países y culturas esas diferencias hacían que a veces sea complicado compartir con ellos, pero siempre hay un equilibrio con el respeto mutuo, creo que depende mucho de cómo uno se socializa con los compañeros”*.

No todos tienen el mismo nivel de facilidad o dificultad para adaptarse a un nuevo país, esto depende de cuán abierto está una persona en aceptar y respetar una cultura diferente a la suya. Al respecto el entrevistado N°2 expresó: *“Mi proceso de adaptación en el aspecto laboral fue fácil porque los supervisores y los managers tenían experiencia en tratar a jóvenes de diferentes países ya que vienen trabajando con ellos desde años atrás y me dieron las facilidades para adaptarme rápido”*.

Si bien es cierto, que el programa internship es de intercambio cultural, lo cual indica que los participantes son de diferentes países todos en busca de adaptarse y eso hace que se ayuden mutuamente. Así mismo, las organizaciones hoteleras llevan años trabajando con jóvenes de intercambio como menciona el último entrevistado.

e. Experiencia idiomática de los participantes

El idioma es un factor determinante para participar en el programa Internship, es un requisito indispensable para el postulante, tener habilidades lingüísticas en el idioma inglés de un nivel intermedio-avanzado es tremendamente necesario en caso de no tener estas habilidades le causaría problemas y hasta frustración. De hecho, el idioma es uno de los factores más desafiantes en el proceso de adaptación del participante a la sociedad estadounidense.

Al respecto la entrevistada N°1 mencionó: *“Al principio de hecho el idioma me afectó, no es lo mismo aprender un idioma en un país que habla español que aprender inglés en un país angloparlante. En lo personal en algún momento me he sentido frustrada porque las personas no me entendían muy bien, pero con la práctica fui mejorando”*. Y es que aprender un segundo idioma no es tan fácil, los institutos de idiomas se enfocan en enseñar la gramática y poca práctica y siendo este un país hispano hablante el estudiante tiene poca probabilidad de seguir practicando lo aprendido en clases la entrevistada N°4 expresó: *“Al inicio fue complicado pensé que dominaba ese idioma, pero una vez estando en los EE.UU. y comparando mi habilidad en el idioma inglés con mis compañeros de otros países mi nivel de inglés era básico vi una diferencia abismal”*.

Así mismo, el entrevistado N°3 explicó: *“Mi nivel de inglés al principio no era muy bueno y entender además diferentes acentos fue complicado, lo cual me ha generado muchos problemas, en el entorno laboral la mayoría de mis compañeros de trabajo eran de Jamaica y fue incluso más complicado de entenderlos porque ellos hablaban un broken english y no era lo que yo aprendí en mi instituto de idioma del Perú”*, como mencionaron anteriormente mejorar y perfeccionar el idioma fue uno de los motivos para participar en el programa y es que vivir y trabajar con gente local y gente de otros países todos hablando el mismo idioma hace que los participantes practiquen y alcancen mayor fluidez en el idioma, como mencionan los entrevistado N°3 y 5: *“Ya con el transcurso del tiempo ha ido comprendiendo mejor.” “...y con el tiempo pues uno avanza uno aprende no hay de otra”*

Es así, que trabajar con gente joven también implica aprender los slangs (jergas) la entrevistada N°5 expresó: *“En Cusco yo aprendí el inglés formal mientras que en Estados Unidos la mayoría hablaba con slangs, lo cual fue un poco complicado de entender, pero con el tiempo me fui adaptando a todo ello”*. Al respecto el entrevistado N°2, señaló: *“La diferencia idiomática no fue difícil en mi caso porque anteriormente ya había trabajado en empresas que requerían el idioma inglés entonces yo sí tenía una buena práctica de ello, aun así, aprendí más y perfeccioné el idioma ya que todos hablaban solo en inglés”*.

Las respuestas demuestran que mientras más tiempo se practica un idioma se gana mayor fluidez.

f. Diferencias labores en Perú y en Estados Unidos

En cuanto a la diferencia en el aspecto laboral los 6 entrevistados manifiestan enérgicamente la gran diferencia que existe en las condiciones de trabajo, calidad de empleo y el trato al empleado o pasante entre los dos países.

Como menciona la entrevistada N°1: *“Hay demasiada diferencia, en cuanto al trato Estados Unidos cuida más a sus empleados, en Perú los puestos de trabajo no son acordes con tu carrera profesional y en*

cuanto a la remuneración en Perú no está cuerdo a los gastos que puedes hacer y muchas veces tienes que trabajar horas extras los cuales no son pagados a diferencia de Estados Unidos la remuneración es más y sí pagan cada hora extra que se trabaja”, algo similar expresó el entrevistado N°2: “Sí, encontré bastante diferencia en lo laboral en Estados Unidos el modo de trabajo, la rutina y las capacitaciones son muy diferentes el salario es mucho mayor y los horarios son más accesibles que en Perú”.

Los entrevistados N°1, 2 y 4; enfatizan en que en Estados Unidos la remuneración es más y los horarios son más flexibles de la misma manera mencionan que recibieron mejor trato en empresas de Estados Unidos que en las empresas hoteleras del Perú.

La entrevistada N°4, agregó que en Perú las empresas hoteleras buscan trabajadores con años de experiencia, sin embargo, no les dan la oportunidad de ganar experiencia laboral en sus empresas. *“Lamentablemente la diferencia es abismal antes de aplicar a este programa yo he trabajado en instituciones tanto privadas como públicas en la ciudad del Cusco y cada empresa buscaba gente con años de experiencia y ofrecía un sueldo básico en Estados Unidos no te exigen tanta experiencia más bien evalúan tus capacidades y de acuerdo a eso te dan responsabilidades y lo mejor es que sí, te dan la oportunidad de practicar en sus establecimientos lo contrario a Perú. Este hecho me motivó a trabajar con fuerza y con ganas de aprender, en Estados Unidos definitivamente valoran a sus empleados”.*

El entrevistado N°3, señaló que encontró diferencias en las personas que ocupan posiciones jerárquicas de nivel operacional en una empresa: *“Sí, hay mucha diferencia en el ámbito laboral por ejemplo en Perú los supervisores, gerentes hacen solo sus funciones descritas mientras que en Estados Unidos incluso los managers ayudan cuando estamos muy ocupados hasta recogen la mesa y ayudan a llevar los platos si es necesario, en Perú no he visto esta situación”.* Lo que indica que en Perú tanto los supervisores y gerentes de área se preocupan por hacer valer su jerarquía, pero no saben delegar ni motivar a sus trabajadores y no hay mucha empatía con sus empleados. Considero que la

buena comunicación, el apoyo y el buen trato de los jefes a sus subordinados es tremendamente necesario para mantener buena productividad y un ambiente laboral sano.

Por último, el entrevistado N°6 expresó que: *“La diferencia es que en Estados Unidos se aprende más, el trabajo es rotativo yo por ejemplo no tenía experiencia en las 4 áreas de F&B pero allá me enseñaron y me capacitaron para cada área mientras que en Perú, uno aplica para una área de trabajo y ahí nos quedamos por mucho tiempo, los hoteles no son flexibles con las rotaciones laborales por lo cual no se aprende mucho.”* Lo que indica que en Estados Unidos hay mayor facilidad y oportunidad para el crecimiento profesional.

g. Experiencia cultural de los participantes

Siendo este programa de intercambio cultural, se quiso saber si realmente los participantes tuvieron el contacto intercultural, si realmente conocieron gente y costumbres de diferentes países mientras participaban en el programa.

Los 6 entrevistados manifiestan que han tenido como compañeros de trabajo a ciudadanos locales, a jóvenes de diferentes países quienes al igual que los entrevistados estaban participando en el mismo programa y a inmigrantes residentes de distintos países.

La entrevistada N°1 señaló: *“Sí, hay bastante intercambio cultural de formas de vida, idioma hasta de nuevas tecnologías. Compartí mi cultura no solo con la gente local sino también con chicos de Europa, Asia y Latinoamérica”*. Del mismo modo los entrevistados N°2,3,4 y 5 señalaron: *“Definitivamente sí, les ha tocado trabajar y compartir vivienda con compañeros de Asia, África, Europa, América del norte, América central y de América del sur con quienes compartieron experiencias día a día y aprendieron mucho.”* La entrevistada N°5 expresó *“Sí, tenía compañeros de diferentes países como de Filipinas, India, Honduras, Bélgica, Turquía, Francia, Australia y de Perú también”*. Así mismo, el entrevistado N°3 expresó *“Sí,*

tuve la oportunidad de entablar comunicación con personas de Jamaica, China Taiwán, Filipinas compartiendo con ellos he aprendido mucho incluso a entender mejor el idioma inglés.”

Al respecto el entrevistado N°6, mencionó: *“Sí, conocí gente de países que no sabía que existía por ejemplo Azerbaiyán no había escuchado de ese país antes, conocí gente de África, Corea del Sur, España, Argentina, Bulgaria Rumania y más. compartí bastante con ellos y la gente local”.*

Todos mencionaron que las relaciones interculturales fueron positivas y aprendieron de ellos así mismo, compartieron no solo en el trabajo si no también en el día a día como compañeros de casa. Con las respuestas de los entrevistados queda demostrado que todos han tenido el contacto intercultural unos han conocido mayor diversidad cultural que otros.

h. Participación en el programa y el crecimiento profesional

Este programa de pasantías laborales o prácticas profesionales se desarrollan cumpliendo el *training/ internship placement plan* documento que detalla tanto el área, las fases de trabajo y los roles que el participante debe cumplir, en cada fase laboral el participante recibe capacitaciones y adquiere nuevos conocimientos, habilidades y técnicas de trabajo.

En relación la entrevistada N°1, mencionó: *“Aprendí bastante no solo de mi área laboral sino también de áreas relacionadas que eran necesarios para comprender mejor el funcionamiento de hotelería”.* De la misma manera, la entrevistada N°4, relató: *“En mi caso, me ha ayudado a expandir mis horizontes profesionales, he descubierto capacidades y habilidades que aún no conocía de mí misma. También he sentido apoyo tanto mis supervisores como mis managers para mejorar más habilidades.”*, lo que muestra que, además de ganar experiencia laboral en grandes organizaciones hoteleras de Estados Unidos, hay un desarrollo progresivo de habilidades y de competencias profesionales en el transcurso del programa.

Los entrevistados N°3, 5 y 6, resaltan que aquella experiencia ha enriquecido tremendamente su currículum vitae; así lo relató el entrevistado N°6: *“Sí de hecho, después de esa experiencia he tenido mayores oportunidades laborales aquí en Perú y de hecho más adelante quiero seguir aplicando a programas similares o de trabajo en el extranjero”*, este relato muestra que esta experiencia aumenta la confianza en los participantes. Seguidamente los entrevistados N°3, 5 declararon: *“Sí, me ayudó bastante porque cuando regresé a Perú se me abrieron varias oportunidades laborales, pero yo he decidido continuar viajando y tuve la oportunidad de viajar a Australia y estando allí pude encontrar trabajo con facilidad y eso fue gracias a la experiencia que ya había tenido en Estados Unidos”*.

La entrevistada N°5, mencionó: *“Sí, después de esa experiencia tuve mayores oportunidades laborales en hoteles de gran categoría y posiciones laborales superiores aquí en Perú y no solo eso, también me abrió la oportunidad para trabajar en otro país en el rubro hotelero como fue en Australia”*.

Con estas respuestas se puede concluir que el participante al completar el programa de intercambio cultural-Internship ya pierde el miedo de salir de su zona de confort, tiene expectativas más altas y vivir lejos de la familia y/o en otro país ya no es un problema, son más atrevidos y ya no se sienten ciudadanos de un solo lugar si no del mundo.

2. Agencias oferentes del programa Internship

Igualmente, se entrevistó a representantes de tres agencias peruanas que operan con programas de intercambios culturales, siendo estas agencias: Intej y U.S.E. con sede central en la ciudad de Lima y la agencia Inter Perú Group con sede central en la ciudad de Cusco.

Esta entrevista se realizó con el propósito de ampliar y contrastar información relacionada al programa de intercambio cultural-Internship; tanto de los requisitos, situación actual de trámites para el año 2021, montos de inversión, facilidades de pago y las barreras del postulante desde su perspectiva como agencia.

Tabla 17: Agencias entrevistadas

Agencia	Modalidad de entrevista	Fecha de entrevista
Intej	Llamada y correo	Nov- 2021
Universal Student Exchange (U.S.E.)	Videollamada	Nov- 2021
Inter Perú Group	Videollamada	Nov- 2021

Fuente: En base a encuesta realizada.

Como primer punto se les preguntó el motivo por el cual los jóvenes peruanos deben participar en este programa.

a. Beneficios del programa Internship según las agencias

Desde la perspectiva de representantes de las agencias el programa Internship es una oportunidad para el crecimiento profesional, así como indicó la representante de la agencia U.S.E.: *“Es una gran oportunidad para profesionales de turismo, hotelería y culinaria este programa les permite crecer personal y profesionalmente, ganar más competencias y elevar el nivel de su Currículum Vitae.”* Así mismo, para la representante de la agencia Inter Perú Group, mencionó que esta experiencia le permite al participante a abrir su campo de trabajo a nivel internacional: *“Yo, particularmente creo que a todo participante le ayuda profesionalmente a abrir su campo de trabajo a nivel internacional todos deberían tomar esa oportunidad poner en práctica y experimentar su carrera en otra cultura en otro país y ver si hay diferencia o similitud de su carrera entre países”.*

Con las respuestas se observa que las perspectivas en cuanto al porqué el estudiante y/o egresado debe participar en el programa difiere en cierta medida entre las agencias quienes enfocan este programa con el crecimiento profesional y los participantes quienes lo relacionan con el deseo de viajar, tener experiencias en el extranjero, conocer nuevas culturas, mejorar en el idioma inglés y mejorar sus habilidades en hotelería.

b. Participación de carreras profesionales en el programa Internship

Al notar que las agencias ofrecen este programa casi exclusivamente a estudiantes y/o egresados de carreras de turismo, hotelería y culinaria se les consultó si este programa está dirigido solo a las carreras profesionales mencionadas o también participan jóvenes de otras carreras y estas fueron las respuestas, la representante de la agencia Inter Perú Group expresó: *“Sí, el 100% de las ofertas de pasantía que tenemos mediante este programa es para carreras profesionales de turismo, hotelería y culinaria”*. La respuesta de la representante de la agencia U.S.E. fue similar *“El 90% de las ofertas de pasantía bajo esta modalidad son para estudiantes y/o egresados de carreras profesionales de hotelería y culinaria. Sin embargo, sí pueden participar postulantes de otras carreras siempre y cuando tengan más de 5 años de experiencia en el rubro de hotelería o cocina ya que las ofertas de pasantía son para esos rubros”*.

Dado que la mayoría de las organizaciones afiliadas a este programa son organizaciones hoteleras de gran categoría requieren el mayor número de pasantes o practicantes profesionales de carreras antes mencionadas, este hecho explica la pregunta de esta sección. Por otro lado, la representante de la agencia Intej mencionó: *“También pueden postular estudiantes de otras carreras como marketing, administración y contabilidad, pero hay muy pocas ofertas para ellos”*.

Considero que estas oportunidades son únicas y deben ser aprovechadas mientras los requisitos nos favorezcan.

c. Impacto de la pandemia en la gestión del programa Internship

En Perú desde marzo del año 2020, toda actividad turística se paralizó debido a la pandemia COVID-19 que provocó a su vez el cierre de fronteras. El programa de intercambio cultural-Internship siendo un programa de movilidad internacional no fue ajeno a esta situación, al respecto la representante de la agencia U.S.E. expresó *“La pandemia Covid-19, nos afectó bastante*

con la paralización de trámites, nosotros como empresa nos hemos adaptado a las medidas de la pandemia dando asesorías y reuniones virtuales, sin embargo, con la embajada cerrado solo quedaba esperar a la apertura de fechas para las citas.” a fines del año 2020 la embajada de Estados Unidos en Perú reprogramó y dio citas de emergencia para entrevista a los postulantes que fueron afectados con el cierre de la embajada, sin embargo, estas reprogramaciones fueron con varios meses de espera. De igual modo, la representante de la agencia Inter Perú Group explicó: *“La embajada cerró por el tema de Covid-19 y ha estado dando citas limitadas y solo en algunos casos han aceptado dar entrevistas de emergencia por lo cual varios participantes se han visto afectados. A inicios del año 2021 la espera para citas fue de 6-9 meses. Pero personalmente creo que desde el próximo (refiriéndose al año 2022) la embajada atenderá con normalidad.”* Para fines de este año 2021 el tiempo de espera para las citas en la embajada de Estados Unidos en Perú se ha estado acortando de 3 a 4 meses.

d. Las agencias y su relación con las universidades

El factor informativo según Becerra et al. (2019) es uno de los factores barrera a la movilidad internacional de estudiantes universitarios, es decir, la escasa difusión de este programa en medios electrónicos de comunicación, así como las pocas visitas a instituciones de educación superior sería la causa por la cual hay poca participación de estudiantes peruanos en el programa Internship.

Al respecto la representante de la agencia Inter Perú Group mencionó: *“Las visitas a instituciones de educación superior en los años anteriores al año 2020 fueron al menos una vez al año. Mientras que la representante de la agencia U.S.E. explicó “Tenemos gran cantidad de contactos y muy buena relación con representantes de las diferentes universidades, nosotros como agencia agendábamos visitas al menos 2 veces al año a cada universidad.”* Considero que las visitas de las agencias a instituciones de educación

superior son necesarias debido a que el público objetivo demandante del programa son precisamente los estudiantes y egresados.

e. Edad límite para participar del programa internship

En cuanto al requisito de la edad del postulante, según la oficina de asuntos educativos y culturales de Estados Unidos máxima autoridad de este programa es requisito ser mayor de 18 años más no figura la edad límite en su ficha de requisitos de visitante de programas de intercambio (Ver Anexo N°6).

La edad límite es criterio de cada agencia y sponsor. Es así que para la agencia Inter Perú Group el postulante al programa Internship debe tener una edad entre los 18 - 28 años, mientras que para la agencia U.S.E. la edad requerida es de 18 - 30 años por otro lado, la representante de la agencia Intej mencionó: *“...la edad requerida para postular con esta agencia es de 18 - 33 años”*.

Por último, se les consultó sobre el monto de inversión y facilidades que ofrece a sus postulantes.

f. Inversión en el programa según las agencias

Según los autores Fernández et al. (2016) y Becerra et al. (2019) el factor económico es determinante para que el postulante participe o renuncie a programas de movilidad internacional como es el programa Internship. Consideran el monto de inversión como una de las barreras principalmente para jóvenes postulantes de origen de nivel socioeconómico bajo y medio.

Por lo cual, se les consultó sobre el monto de inversión por sus servicios y facilidades de pago y estas fueron sus respuestas, la representante de la agencia U.S.E., mencionó: *“El monto de inversión para el programa Internship es de 4,000.00 USD y como empresa damos a nuestros postulantes la facilidad de pagar en dos partes, el primer pago es al inicio y el segundo pago antes de la entrevista con la embajada”* en tanto la representante de la agencia Inter Perú Group, indicó: *“La inversión para este programa es*

de 4,200.00 USD y como facilidad damos a los interesados un descuento de 200.00 USD en algunos casos, dependiendo de la situación.”

Finalmente, la representante de la agencia Intej, señaló: “El costo de nuestros servicios para el programa Internship es de 4,450.00 USD ahora si requiriera alguna facilidad sugeriría tomar la opción de pago diferido que tenemos”.

Como se observa en las respuestas, el costo de los servicios de las agencias quienes trabajan conjuntamente con el sponsor es mayor a 4,000.00 USD; este servicio es desde la inscripción hasta la obtención de la visa J-1. En el proceso se pagan otros trámites, más el vuelo y bolsa de viaje suman más de 6,000.00 USD de inversión inicial.

Para algunos postulantes este monto no es fácil de conseguir como mencionó una de las entrevistadas.

2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Las pruebas de hipótesis son métodos estadísticos que sirven para comprobar dependencia entre variables, para el caso de la presente investigación se empleó el test de Chi2 Pearson (χ^2) por ser un test que evalúa la dependencia de datos medibles en una escala nominal de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario.

La prueba de Chi2 Pearson en estadística es una prueba derivada de la distribución de chi-cuadrado para comparar la bondad del ajuste de las distribuciones de frecuencia teórica y observada para comparar datos nominales derivados de grupos de sujetos no emparejados.

El valor de Chi cuadrado se estima a partir de la siguiente ecuación:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

χ^2 = Estadístico de Chi cuadrado

O_i = Distribuciones de frecuencia observada

E_i = Distribuciones de frecuencia teórica

Para la comprobación de la hipótesis se hace uso de la siguiente regla.

Si el valor de χ^2 es mayor que el χ^2 teórico (0.196) se acepta H_a , por tanto, se rechaza H_0 , contrariamente si el valor χ^2 teórico es mayor que χ^2 de la investigación se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Así mismo, para identificar si tienen relación y como se afectan una variable o dimensión con la otra se establece los niveles de correlación.

Tabla 18: Niveles de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.60 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.30 a -0.60	Correlación negativa moderada
-0.01 a -0.30	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.30	Correlación positiva baja
0.30 a 0.60	Correlación positiva moderada
0.60 a 0.99	Correlación positiva alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Pino Gotuzzo, 2007)

2.3.1. Hipótesis General

Ha: La participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide positivamente con la satisfacción de los egresados de la EPT de la UNSAAC, 2021.

Ho: La participación en el programa de intercambio cultural–Internship NO se incide positivamente con la satisfacción de los egresados de la EPT de la UNSAAC, 2021.

Tabla 19: Prueba de Chi – cuadrado Pearson

Variable	Satisfacción	
	Pearson chi2	P-value
Participación	0.465	0.0032

Fuente: En base a encuesta realizada.

Discusión del resultado:

Como se observa en el Tabla N°19, el valor del Chi2 (0.465) es mayor al Chi2 teórico (0.196) por lo tanto, rechazamos la Ho y aceptamos la Ha; concluyendo:

Que evidentemente, la participación en el programa de intercambio cultural–Internship incide positivamente y significativamente con la satisfacción de los egresados de la EPT de la UNSAAC, 2021. Tal como lo demuestra la prueba de Chi2 de Pearson. Concluyendo que a mayores factores de participación hay mayores niveles de satisfacción en los participantes.

2.3.2. Hipótesis Específica 2

Ha: Los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship tienen una incidencia significativa alta en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Ho: Los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship NO tienen una incidencia significativa alta en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Tabla 20: Prueba de Chi – cuadrado

Dimensión	Ítem	Pearson chi2	P-value
Educacional	P1	0.58	0.000
Educacional	P2	0.60	0.000
Educacional	P3	0.44	0.000
Experiencial	P4	0.30	0.016
Experiencial	P5	0.31	0.013
Experiencial	P6	0.73	0.000
Experiencial	P7	0.41	0.000
Cultural	P8	0.41	0.000
Económico	P9	0.51	0.000
Económico	P10	0.36	0.003

Fuente: En base a encuesta realizada.

Discusión del resultado:

Como el valor del Chi2 es mayor al Chi2 teórico (0.196) en todos los casos, como se observa en el tabla N°20. Por lo tanto, se pasa a rechazar la Ho y aceptamos la Ha; concluyendo lo siguiente:

Los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural–Internship inciden significativamente alta con un P-valor menor a 0.05 en todo los casos y un coeficiente de Chi2 de Pearson mayor o igual a 0.30 para todos los ítems. Es decir, a mayores factores de participación se tendrá mayores niveles de satisfacción en los participantes.

CAPÍTULO III: PROPUESTAS

Las propuestas son adaptaciones del resultado de encuestas y entrevistas realizadas a egresados de la EPT de la UNSAAC, quienes participaron en el programa de intercambio cultural-Internship entre los años 2016 - 2018.

PROPUESTA 1: Informar del programa Internship en la universidad.

a) Fundamentación:

El 17% de los encuestados señalan al factor informativo como el segundo factor limitante, el desconocimiento e incertidumbre al funcionamiento y efectividad del programa genera una mínima cantidad de participación de los egresados en este programa.

Por estas razones, se propone a los docentes de la universidad de las carreras profesionales de turismo, hotelería y afines brindar información del programa a los estudiantes desde los primeros años de sus estudios, de tal manera que al egresar de su centro de estudios sepan el siguiente paso a dar.

b) Objetivo:

Mayor participación de egresados en el programa de intercambio cultural-Internship.

c) Actividades:

- Los docentes brindarán información general del programa y/o propiciarán que las agencias que operan con este programa visiten la universidad para dar mayor información y alcances del programa.
- El egresado deberá informarse de las agencias especializadas en estos programas y su trayectoria.
- El egresado buscará testimonios de aquellos que ya hayan tenido esta experiencia.

d) Resultados esperados:

- El egresado y estudiantes de los últimos ciclos ya habrán decidido participar o no en este programa, en el caso de decidir participar, ya habrá trabajado en el cumplimiento de los requisitos y en proceso de elegibilidad que tarda aproximadamente de 3-6 meses.
- El egresado se asegurará que la agencia elegida es formal, por consiguiente, la inversión para el programa será segura y se evitará inconvenientes futuros.
- Los testimonios aclararán las inquietudes y dará mayor seguridad al egresado a la hora de decidir o no participar en este programa.

e) Responsables:

- Docentes y egresados de carreras profesionales de turismo, hotelería y afines de instituciones educativas superiores.

PROPUESTA 2: Gestión de convenios por parte de la Escuela Profesional de Turismo con los sponsors del programa.**a) Fundamentación:**

El 75% de los encuestados identificaron al factor económico como barrera principal para su participación en este programa debido al alto costo de inversión requerida. Por lo cual, varios de los egresados desisten en aplicar al programa.

Por otro lado, Los recién egresados deben incorporarse al campo laboral y lamentablemente, el mayor número de organizaciones hoteleras líderes en la ciudad de Cusco prefieren contratar a profesionales con años de experiencia y muy pocas organizaciones reciben a los recién egresados en sus empresas para que realicen sus prácticas profesionales. Mientras que en Estados Unidos no exigen tanta experiencia, más bien dan capacitaciones para responder adecuadamente a las exigencias del cliente. Como expresaron los entrevistados N°2, 4 y 6. (guía de entrevista P6)

Objetivos:

- Atenuar la barrera económica para los futuros postulantes y potenciar la participación y satisfacción de los participantes.
- Ofrecer a los recién egresados más opciones para el desarrollo de prácticas profesionales a nivel internacional.

b) Actividades:

- La Escuela Profesional de Turismo formará una comisión encargada de generar convenios con sponsors internacionales especializadas en programas de intercambio internacional.
- Para el programa Internship, la universidad mediante la comisión de prácticas profesionales de la EPT firmará convenios directos con los sponsors (organizaciones patrocinadoras de programas de intercambio) localizadas en Estados Unidos.

c) Resultado esperado:

- El egresado tendrá mayor acceso al programa de intercambio cultural-Internship.
- La finalidad de convenios con los sponsors es aminorar la inversión requerida ya que el contacto directo con los sponsors prescinde los servicios de las agencias intermediaras. Por ende el monto de inversión es menor.
- La universidad tendrá una mejor visibilidad y distinción ante empresas nacionales e internacionales del rubro turístico.

d) Responsables:

Escuela Profesional de Turismo y la Universidad Nacional de San Antonio Abab del Cusco.

PROPUESTA 3: Facilidades de pago y estrategias de difusión del programa.**a) Fundamentación:**

Aparte de la inversión alta requerida para postular al programa, solo el 8% de los encuestados mencionaron enterarse del programa mediante las agencias. El factor económico e

informativo son determinantes para que los interesados decidan o desistan en participar en el programa Internship.

Por esta razón, se propone que las agencias especializadas otorguen facilidades de pago para los postulantes que presentan dificultades económicas. De igual manera, se propone mayor difusión y promoción de estos programas.

b) Objetivos:

- Ofrecer facilidades de pago para los postulantes que presentan dificultades económicas.
- Mayor difusión e información del programa.

c) Actividades:

- Crear facilidades de pago (descuentos a grupos de postulantes, cuotas y pagos diferidos) sin obstaculizar el proceso de elegibilidad del postulante al programa.
- Crear un sistema de pagos diferidos con documentos formales el cual estipule pagar el 50% durante el proceso de elegibilidad en Perú y el otro 50% una vez iniciado el programa en Estados Unidos, con descuentos mensuales hasta llegar al monto de total.
- Difundir estos programas mediante medios de comunicación digital y con presentaciones y ferias en instituciones de educación superior.

d) Resultados esperados:

- Incrementar el número de participantes y nivel de satisfacción de los mismos.
- Mayor participación y satisfacción de estudiantes en este programa

e) Responsables:

Las agencias especializadas oferentes de estos programas de intercambio.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Las características, objetivos y beneficios del programa Internship generan gran interés tanto en estudiantes como en los egresados de escuelas profesionales de turismo en Perú, sin embargo, entre los años 2016-2019 el porcentaje de participación de egresados en este programa representó tan solo un 0.4%. Como respuesta a esta situación el 75% de los encuestados mencionaron, al factor económico, como barrera principal, seguido del idioma con 17% y la escasa difusión del programa por parte de las agencias con un 8%. Los entrevistados aseguraron que ellos superaron estas dificultades y que sus compañeros universitarios desistieron en participar en el programa debido a las barreras. Por lo que, se evidencia que las barreras como características del programa sí son determinantes para la participación de jóvenes peruanos, así como de egresados de la EPT de la UNSAAC.

SEGUNDA:

Los resultados evidencian una correlación positiva moderada, entre las variables y dimensiones de estudio. Con una incidencia significativa alta de P-valor menor a 0.05 en todos los casos y con un coeficiente de Chi² de Pearson mayor o igual 0.30 para todos los casos. Es decir, a mayores factores de participación se tendrá mayores niveles de satisfacción en los egresados de la EPT de la UNSAAC. Así mismo, el 80% de los encuestados respondieron estar entre muy satisfechos y totalmente satisfechos con su participación en el programa Internship. De igual modo, los entrevistados resaltaron que su experiencia fue enriquecedora para su desarrollo personal y profesional, que han logrado mejorar en el idioma inglés, ganar experiencia laboral y obtener nuevas relaciones interculturales. También indicaron que al completar el programa recibieron mejores oportunidades laborales, tanto, en Perú como en el exterior.

TERCERA:

A lo largo del estudio se demuestra que hay una mínima participación de egresados de la EPT de la UNSAAC en el programa Internship, no obstante, la satisfacción de los ex participantes del programa es alta. Por lo cual, se sugiere implementar estrategias como: a) involucramiento de estudiantes desde los primeros ciclos de estudio en la búsqueda de información con el objetivo de prepararse con antelación para ser elegibles para el programa b) gestión de convenios con los sponsors de EE. UU. por parte de la EPT de la UNSAAC con el objetivo de atenuar la barrera económica para los futuros postulantes al programa, c) las agencias necesitan crear facilidades de pago y mejorar sus estrategias de difusión del programa. Con lo antes mencionado se lograría atenuar barreras informativas y económicas logrando así incrementar el número de participantes y nivel de satisfacción de los mismos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Es necesario que la EPT de la UNSAAC conjuntamente con las agencias o sponsors promuevan la realización de ferias y exposiciones de programas de movilidad académica internacional, invitar a estudiantes de su casa universitaria que han participado o están participando en programas de intercambio internacional como es el caso del programa Internship, para que, mediante charlas y debates aporten información de su experiencia y datos necesarios a más compañeros y profesores, de manera que logren informar y estimular a más estudiantes a la participación en el programa Internship y similares.

SEGUNDA:

Es importante que las agencias oferentes de estos programas mejoren su gestión de promoción y difusión, así como lograr mayor coordinación con las IES para presentar a los alumnos sus propuestas y programas con los cuales operan. Así mismo, es necesario que las agencias implementen estrategias para un mayor acceso de los estudiantes y recién egresados al programa Internship.

TERCERO:

Se recomienda a los estudiantes buscar información desde los primeros ciclos académicos, de opciones de movilidad académica internacional, así como es el caso del programa Internship, para que en caso de decidir participar en estos programas se preparen con antelación. Igualmente se recomienda a los estudiantes poner mayor empeño en el estudio y práctica del idioma inglés u otros, para de esta manera minimizar la barrera del idioma al momento de aplicar a estos programas.

CUARTO:

Es importante que las IES se acerquen a las organizaciones encargadas o intermediarias de estos programas, para firmar convenios que apoyen al estudiante con dificultades económicas, gestionar becas para estudiantes más sobresalientes y de esa manera propiciar que más estudiantes ocupen las visas ofrecidas. Estas experiencias generan mayor desarrollo personal y profesional en el participante, en consecuencia, al regresar a su ciudad, serán profesionales con experiencia internacional contribuyendo a la calidad del servicio turístico o emprendiendo con ideas innovadoras en el rubro turístico.

BIBLIOGRAFÍA

American Hospitality Academy. (23 de agosto de 2021). *Cultural Exchange Programs-Bridge USA*.

Obtenido de <https://www.americanhospitalityacademy.com/internship-train-usa.php>

Barrera Luna, R. (2013). El concepto de la cultura: definiciones, debates y usos sociales. *Revista*

de claseshistoria, 1-24. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5173324>

Becerra, R. I., Bustos, M. L., Hernández, M., & Padilla, S. (2019). Barreras a la movilidad

internacional. *Educación Global*, 5-18.

Belvis Pons, E., Pineda Herrero, P., & Moreno Andrés, M. V. (2007). La participación de los

estudiantes universitarios en programas de movilidad: Factores y motivos que la

determinan. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5-25. Obtenido de

<https://rieoei.org/historico/deloslectores/1532Pineda.pdf>

Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la*

metodología de la investigación científica. Ecuador: Introducción a la metodología de la

investigación científica.

Calanche Carolina, C., & Arroyo Durand, M. (2019). *Programa de Internship y su incidencia en el perfil*

laboral de los estudiantes de la escuela profesional de turismo de la Universidad Nacional de San

Antonio Abad del Cusco. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Canahuire Montufar, A. E., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. (2015). *¿Cómo hacer una*

investigación univertaria? Cusco: Biblioteca Nacional del Perú.

Crompton, J. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of tourism research*, Vol 6., 408-424.

- Cue Mancero, A., & Quintanilla Romero, L. (2014). *Introducción a la Microeconomía*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Datos Macro. (2020). *Expansión Datos Macro*. Obtenido de Expansión Datos Macro: <https://datosmacro.expansion.com>
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Dragomir Mugurel, G., Todorescu Luminita, L., & Store Grazela, I. (2019). The Work & Travel Program –Means of Training and Integrating Youth for Adult Life. *Revista Românească pentru Educație Multidimensională*, 94-109. Obtenido de <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/1301/pdf>
- Dueñas Salmán, L., & García López, E. (2012). El estudio de la cultura de participación, aproximación a la demarcación del concepto. *Razón y Palabra*.
- Economipedia. (02 de 10 de 2021). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Elliott, K., & Healy, M. (2006). Factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Sciences Journal of Innovative Education*, 215-235.
- Fernández Robin, C., Carreño Chavarría, M. V., Cea Valencia, J., Santander Astorga, P., & Yáñez Martínez, D. (2016). Motivaciones de Intercambio en Estudiantes Universitarios. *Revista Global de Negocios*, 1-10.
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-12.

Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Navarra: Gobierno de Navarra.

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Intej. (4 de Setiembre de 2021). *Intej*. Obtenido de <https://intej.org/>

Inter Perú Group. (4 de Setiembre de 2021). *Inter Perú*. Obtenido de <http://www.interperu.org/>

International labour office. (2018). *Interns and outcomes: Just how effective are internships as a bridge to stable employment?* London: Organización Internacional de Trabajo. Obtenido de https://ilo.userservices.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1254599220002676?lang=en&viewerServiceCode=AlmaViewer

Izquierdo, I., & Cárdenas, N. (2019). Motivación, expectativas y medios de estudiantes cubanos y colombianos para realizar un posgrado en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 111-129.

La Real Academia Española. (2021). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Obtenido de dpej.rae.es: <https://dpej.rae.es/lema/servicio>

Mohamed, S., & Aliaa, M. (2020). INTERNSHIPS IN TOURISM AND HOSPITALITY: AN ANALYTICAL STUDY OF THE IMPACT ON STUDENT'S KNOWLEDGE AND SKILLS. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 1-30. Obtenido de https://journals.ekb.eg/article_134190_731e832c0b93cfa62e5ab30d7c2370c2.pdf

- Morlote Samperio, N., & Celiseo Sanlamaría, R. (2004). *Metodología de la investigación: Cuaderno de Trabajo*. México: MCGraw Hill.
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.
- Nácher, J. (2002). Teoría de la participación: sugerencias analíticas. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 9-42.
- Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU. (23 de Agosto de 2021). *BridgeUSA*. Obtenido de <https://j1visa.state.gov/basics/>
- Organización de las Naciones Unidas. (25 de 09 de 2021). *Oficina de alto comisionado de Naciones Unidas derechos humanos*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/culturaldiversity.aspx>
- Organización Internacional de Trabajo. (15 de 07 de 2021). *Organización Internacional de trabajo-ILO*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- Passos Simancas, E. (2015). *Metodología para la presentación de trabajos de investigación*. Alpha Editores: Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar.
- Paullo Dávila, M. D. (2014). Satisfacción de los egresados sobre el servicio educativo de la ucsm, arequipa, 2013. *Univerasidad Católica de Santa María*, 17-35.
- Pino Gotuzzo, R. (2007). Metodogía de la Investigación. En R. Pino Gotuzzo, *Metodogía de la Investigación* (págs. 103-150). Lima: San Marcos E.I.R.L.

Poma Linares, G. (2016). MOTIVACIONES PARA REALIZAR VOLUNTARIADO EN JÓVENES UNIVERSITARIOS . *PUCP*, 14-26.

Pomar Montes De Oca, P. C. (2016). *competencias linguistica del idioma ingles en la insercion laboral caso: titulados de tursimo - UMSA, Gestiones 2013-2015*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.

Portada Universitaria. (30 de Abril de 2018). *Orientación Universitaria*. Obtenido de https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/proyeccion_laboral/orientacion/sabes-que-son-las-pasantias-2831.html

Real Academia Española. (10 de Setiembre de 2021). *Asociación de academicas de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/participaci%C3%B3n>

Rivera Mateos, M. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. *Universidad de Córdoba*, 199-217. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4768331>

Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. *Universidad Sergio Arboleda*, 19-37.

Tomazzoni, E. L., & Cunha de Oliveira, C. (2013). *Turismo de intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional*. Universidade do Vale do Itajaí, Brasil. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056072007.pdf>

Universal Student Exchange. (4 de Setiembre de 2021). *USE*. Obtenido de <https://peru.workuse.com/>

- USCODE. (23 de Agosto de 2021). *Página principal del Gobierno de los Estados Unidos*. Obtenido de <https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title22/chapter33&edition=prelim>
- Villantoy De La Cruz, D. A. (2020). *Factores que determinan la participación de estudiantes universitarios en el Programa Work & Travel*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vulcano, M. A. (2017). Vacaciones y Trabajo motivaciones de los jóvenes argentinos que realizan experiencias de work and travel en el exterior. *Universidad Nacional de la Plata: Ciencias Económicas*, 44-65.
- Zas, B., López, V., & Calviño, M. (2006). Satisfacción laboral y participación. *Clasco*, 1-18.
- Zhang, X. (2012). Discussion on International Internship and Intercultural Competence from a Perspective of Higher Educational Internationalization -- A Case Study of the Program Work and Travel USA. *CSCanada Cross-Cultural Communication*, 62-66. Obtenido de <http://www.flr-journal.org/index.php/cc/article/view/j.ccc.1923670020120805.934/3069>
- American Hospitality Academy. (23 de agosto de 2021). *Cultural Exchange Programs-Bridge USA*. Obtenido de <https://www.americanhospitalityacademy.com/internship-train-usa.php>
- Barrera Luna, R. (2013). El concepto de la cultura: definiciones, debates y usos sociales. *Revista de claseshistoria*, 1-24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5173324>
- Becerra, R. I., Bustos, M. L., Hernández, M., & Padilla, S. (2019). Barreras a la movilidad internacional. *Educación Global*, 5-18.

- Belvis Pons, E., Pineda Herrero, P., & Moreno Andrés, M. V. (2007). La participación de los estudiantes universitarios en programas de movilidad: Factores y motivos que la determinan. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5-25. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1532Pineda.pdf>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investiagción*. Colombia: Pearson.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Introducción a la metodología de la investigación científica.
- Calanche Carolina, C., & Arroyo Durand, M. (2019). *Programa de Internship y su incidencia en el perfil laboral de los estudiantes de la escuela profesional de turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Canahuire Montufar, A. E., Endara Mamani, F., & Morante Rios, E. (2015). *¿Cómo hacer una investigación univeritaria?* Cusco: Biblioteca Nacional del Perú.
- Crompton, J. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of tourism research*, *Vul 6.*, 408-424.
- Cue Mancero, A., & Quintanilla Romero, L. (2014). *Introduccion a la Microeconomia*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Datos Macro. (2020). *Expansión Datos Macro*. Obtenido de Expansión Datos Macro: <https://datosmacro.expansion.com>
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

- Dragomir Mugurel, G., Todorescu Luminita, L., & Store Grazela, I. (2019). The Work & Travel Program –Means of Training and Integrating Youth for Adult Life. *Revista Românească pentru Educație Multidimensională*, 94-109. Obtenido de <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/1301/pdf>
- Dueñas Salmán, L., & García López, E. (2012). El estudio de la cultura de participación, aproximación a la demarcación del concepto. *Razón y Palabra*.
- Economipedia. (02 de 10 de 2021). *Economipedia haciendo facil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Elliott, K., & Healy , M. (2006). Factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Sciences Journal of Innovative Educación* , 215-235.
- Fernández Robin, C., Carreño Chavarría, M. V., Cea Valencia, J., Santander Astorga, P., & Yáñez Martínez, D. (2016). Motivaciones de Intercambio en Estudiantes Universitarios. *Revista Global de Negocios*, 1-10.
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-12.
- Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Navarra: Gobierno de Navarra.
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Intej. (4 de Setiembre de 2021). *Intej*. Obtenido de <https://intej.org/>

Inter Perú Group. (4 de Setiembre de 2021). *Inter Perú*. Obtenido de <http://www.interperu.org/>

International labour office. (2018). *Interns and outcomes: Just how effective are internships as a bridge to stable employment?* London: Organización Internacional de Trabajo. Obtenido de https://ilo.userservices.exlibrisgroup.com/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1254599220002676?lang=en&viewerServiceCode=AlmaViewer

Izquierdo, I., & Cárdenas, N. (2019). Motivación, expectativas y medios de estudiantes cubanos y colombianos para realizar un posgrado en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 111-129.

La Real Academia Española. (2021). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Obtenido de dpej.rae.es: <https://dpej.rae.es/lema/servicio>

Mohamed, S., & Aliaa, M. (2020). INTERNSHIPS IN TOURISM AND HOSPITALITY: AN ANALYTICAL STUDY OF THE IMPACT ON STUDENT'S KNOWLEDGE AND SKILLS. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 1-30. Obtenido de https://journals.ekb.eg/article_134190_731e832c0b93cfa62e5ab30d7c2370c2.pdf

Morlote Samperio, N., & Celiseo Sanlamaría, R. (2004). *Metodología de la investigación: Cuaderno de Trabajo*. México: MCGraw Hill.

Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.

Nácher, J. (2002). Teoría de la participación: sugerencias analíticas. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 9-42.

Oficina de Asuntos Educativos y Culturales del Departamento de Estado de EE. UU. (23 de Agosto de 2021). *BridgeUSA*. Obtenido de <https://j1visa.state.gov/basics/>

Organización de las Naciones Unidas. (25 de 09 de 2021). *Oficina de alto comisionado de Naciones Unidas derechos humanos*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/culturaldiversity.aspx>

Organización Internacional de Trabajo. (15 de 07 de 2021). *Organización Internacional de trabajo-ILO*. Obtenido de 23 Condiciones de trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>

Passos Simancas, E. (2015). *Metodología para la presentación de trabajos de investigación*. Alpha Editores: Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar.

Paullo Dávila, M. D. (2014). Satisfacción de los egresados sobre el servicio educativo de la ucsm, arequipa, 2013. *Univerasidad Católica de Santa María*, 17-35.

Pino Gotuzzo, R. (2007). Metodogía de la Investigación. En R. Pino Gotuzzo, *Metodogía de la Investigación* (págs. 103-150). Lima: San Marcos E.I.R.L.

Poma Linares, G. (2016). MOTIVACIONES PARA REALIZAR VOLUNTARIADO EN JÓVENES UNIVERSITARIOS. *PUCP*, 14-26.

Pomar Montes De Oca, P. C. (2016). *competencias linguistica del idioma ingles en la insercion laboral caso: titulados de tursimo - UMSA, Gestiones 2013-2015*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.

Portada Universitaria. (30 de Abril de 2018). *Orientación Universitaria*. Obtenido de https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/proyeccion_laboral/orientacion/sabes-que-son-las-pasantias-2831.html

Real Academia Española. (10 de Setiembre de 2021). *Asociación de académicas de la lengua española*.

Obtenido de <https://dle.rae.es/participaci%C3%B3n>

Rivera Mateos, M. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. *Universidad de Córdoba*, 199-217. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4768331>

Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.

Universidad Sergio Arboleda, 19-37.

Tomazzoni, E. L., & Cunha de Oliveira, C. (2013). *Turismo de intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional*. Universidade do Vale do Itajaí, Brasil.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056072007.pdf>

Universal Student Exchange. (4 de Setiembre de 2021). *USE*. Obtenido de

<https://peru.workuse.com/>

USCODE. (23 de Agosto de 2021). *Página principal del Gobierno de los Estados Unidos*. Obtenido de

<https://uscode.house.gov/view.xhtml?path=/prelim@title22/chapter33&edition=prelim>

Villantoy De La Cruz, D. A. (2020). *Factores que determinan la participación de estudiantes universitarios*

en el Programa Work & Travel. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Vulcano, M. A. (2017). Vacaciones y Trabajo motivaciones de los jóvenes argentinos que realizan experiencias de work and travel en el exterior. *Universidad Nacional de la Plata: Ciencias*

Económicas, 44-65.

Zas, B., López, V., & Calviño, M. (2006). Satisfacción laboral y participación. *Clasco*, 1-18.

Zhang, X. (2012). Discussion on International Internship and Intercultural Competence from a Perspective of Higher Educational Internationalization -- A Case Study of the Program Work and Travel USA. *CSCanada Cross-Cultural Communication*, 62-66. Obtenido de <http://www.flr-journal.org/index.php/cc/article/view/j.ccc.1923670020120805.934/3069>

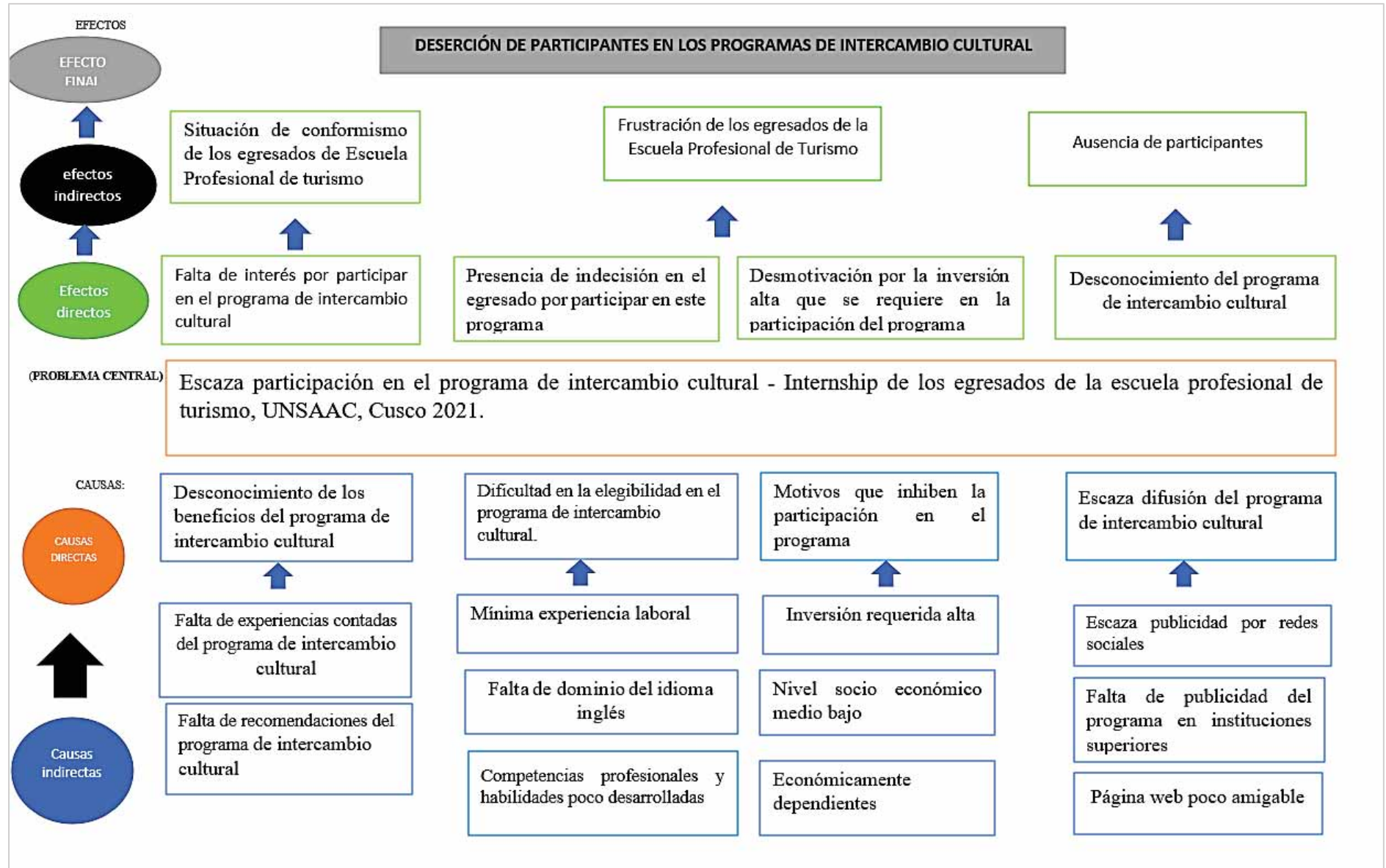
ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE INTERCAMBIO CULTURAL-INTERNSHIP Y SU SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA EPT UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo la participación en el programa de intercambio cultural-Internship incide en la satisfacción de los egresados Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021?	Determinar como la participación en el programa de intercambio cultural-Internship incide en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021.	La participación en el programa de intercambio cultural-Internship incide positivamente con la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021.		Educacional	Adquirir nuevos conocimientos y habilidades Habilidad en el idioma inglés Enriquecer el Currículum Vitae	Alcance de investigación: Descriptivo Correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS:	OBJETIVOS ESPECIFICOS:	HIPOTESIS ESPECIFICAS:		Experiencial	Deseo de viajar al exterior Experiencia laboral en empresas hoteleras Convivencia en otro entorno social	Enfoque de la investigación Mixta (Cualitativa y Cuantitativa)
P.E.1. ¿Cuáles son las características del programa de intercambio cultural-Internship para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	O.E.1. Identificar las características del programa de intercambio cultural-Internship para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	H.E.1. Las características del programa de intercambio cultural-Internship son determinantes para la participación de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	VI: Participación en el programa de intercambio cultural-Internship	Cultural	Diversidad cultural Turismo experiencial Contactos multiculturales	Diseño de investigación: No Experimental
P.E.2. ¿En qué medida los factores educacional, experiencial, cultural y económica de la participación en el programa de intercambio cultural-Internship inciden en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	O.E.2. Determinar la incidencia de los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural-Internship en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	H.E.2. Los factores educacional, experiencial, cultural y económico de la participación en el programa de intercambio cultural-Internship tienen una incidencia significativa alta en la satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.		Económica	Monto de inversión Generar mayores ingresos	Población: 61 Egresados de la EPT de la UNSAAC
P.E.3. ¿Cuáles son las estrategias que incrementan la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural-Internship de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	O.E.3. Proponer estrategias para incrementar la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural-Internship de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	H.E.3. Las estrategias propuestas sí incrementarían la participación y satisfacción en el programa de intercambio cultural-Internship de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	VD: Satisfacción	Habilidad en el idioma inglés Condiciones de trabajo	Nivel de satisfacción: -Nada satisfecho -Poco satisfecho -Neutral -Muy satisfecho -Totalmente satisfecho	Muestra: 61 encuestados por muestreo probabilístico por conveniencia
				Relaciones interculturales		Técnica de recolección de datos: Encuesta+ Entrevista
				Remuneración		Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Guía de entrevista
				Respaldo de agencias y sponsor		De Procesamiento: Software estadístico (Programa STATA)

ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 3: CUESTIONARIO

Estimado egresado de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ex participante del Programa de Intercambio Cultural Internship EE. UU., el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información necesaria de las variables de estudio "Participación" y "Satisfacción" para la tesis intituloado ***"Participación en el programa de intercambio cultural-Internship y su satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021"*** te agradeceré que me concedas unos minutos para responder esta encuesta y compartir tu experiencia para llegar a más compañeros de la universidad que más adelante deseen tomar esta oportunidad.

Instrucción: Marque con un (X) donde corresponda de acuerdo a cada ítem, cabe resaltar que no existe respuesta correcta o incorrecta, por lo que se le pide que respondan con toda sinceridad.

1. ¿Con qué genero se identifica?
 - a. Femenino
 - b. Masculino
 - c. Prefiero no responder

2. ¿Qué edad tenía cuando participó en el programa de intercambio cultural-Internship?
 - a. 20 años - 25 años
 - b. 25 años – 30 años
 - c. 30 años – 35 años

3. ¿Cómo se enteró del programa de intercambio cultural-Internship?
 - a. Universidad
 - b. Amigos y familiares
 - c. Internet, redes sociales, e-mail,
 - d. Agencias, ferias o eventos

4. ¿En qué fase de su carrera profesional decidió participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
 - a. Estudiante de últimos ciclos
 - b. Egresado y/o titulado

5. ¿Cuáles fueron los factores más relevantes que le motivaron a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
 - a. Factor educacional
 - b. Factor experiencial
 - c. Factor cultural
 - d. Factor económico

6. ¿Cuánto fue su inversión inicial requerida para la participación en el programa de intercambio cultural-Internship?
 - a. Menos de 4000 USD
 - b. Más de 4000 USD

ITEMS		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: PARTICIPACIÓN		En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN 1: EDUCACIONAL						
7	¿Considera Ud. que adquirir nuevos conocimientos y habilidades en un país extranjero fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?					
8	¿Considera Ud. que mejorar la habilidad en el idioma inglés fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?					
9	¿Considera Ud. que enriquecer su currículum vitae fue uno de los factores educacionales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural- Internship?					
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIAL						
10	¿Considera Ud. que viajar a Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que le motivó a participar en el programa de intercambio cultural-Internship?					
11	¿Considera Ud. que vivir en otro entorno social fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural -Internship?					
12	¿Considera Ud. que adquirir experiencia laboral en empresas hoteleras de Estados Unidos fue uno de los factores experienciales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural -Internship?					
13	¿Considera Ud. que realizar turismo experiencial en Estados Unidos fue uno de los factores que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 3: CULTURAL						
14	¿Considera Ud. que conocer la diversidad cultural y generar contactos fue uno de los factores culturales que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 4: ECONOMICO						
15	¿Considera Ud. que participar en el programa de intercambio cultural-Internship fue una buena inversión?					
16	¿Considera Ud. que la idea de generar mayores ingresos fue uno de los factores económicos que determinó su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
17	¿Cómo califica su nivel de satisfacción en general respecto a la participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 1: HABILIDAD EN EL IDIOMA INGLES						
18	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a la mejora en la habilidad del idioma inglés al completar su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 2: CONDICIÓN DE TRABAJO						
19	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a las condiciones de trabajo durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERCULTURALES						
20	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a sus relaciones interculturales durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 4: REMUNERACION						
21	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación a su remuneración durante su participación en el programa de intercambio cultural-Internship?					
DIMENSIÓN 5: AGENCIA Y SPONSOR						
22	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación al servicio de la agencia durante su proceso de aplicación al programa de intercambio cultural-Internship?					
23	¿Cuál fue su nivel de satisfacción en relación al servicio del sponsor durante el programa de intercambio cultural-Internship?					

24. ¿Consideró Ud. algún factor como barrera antes de decidir participar en el programa de intercambio cultural-Internship? **(puede marcar más de una opción)**

- a. Económica (monto de inversión inicial)
- b. Educacional (Habilidad en el idioma inglés)
- c. Experiencial (experiencia laboral)
- d. Factor de carácter informativo (poca información del programa)
- e. Familiar
- f. Otros.....

25. ¿Por qué cree Ud. que hay poca participación de los egresados de su universidad en el programa de intercambio cultural-Internship? **(puede marcar más de una opción)**

- a. Factor de carácter informativo (poca información del programa y carencia en asesoría)
- b. Económica (monto de inversión inicial alto)
- c. Educacional (poca habilidad en el idioma inglés)

- d. Temor al choque cultural y adaptación a otro entorno social
- e. Falta de testimonios contados por amigos o familiares
- f. Falta de decisión propia

26. ¿Recomendaría Ud. participar en el programa de intercambio cultural-Internship a otros compañeros estudiantes y egresados de la Universidad?

- a. Sí
- b. No

¿Por qué? **(campo obligatorio para llenar)**

.....
.....
.....

27. ¿Qué tipo de facilidades y/o beneficios le gustaría que brinden las agencias y sponsors de los programas de intercambio cultural-Internship? **(Opcional)**

- a.
.....
- b.
.....

28. ¿Qué tipo de facilidades le gustaría que brinde la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco a los alumnos o los recién egresados que deseen participar en el programa de intercambio cultural-Internship? **(Opcional)**

- a.
.....
- b.
.....

Muchas gracias por participar.

ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA (PARTICIPANTES)

Estimado egresado de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ex participante del Programa de Intercambio Cultural Internship EE. UU., la presente guía de entrevista tiene como objetivo recopilar información necesaria de las variables de estudio "Participación" y "Satisfacción" para la tesis intituloado ***“Participación en el programa de intercambio cultural-Internship y su satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021”*** te agradeceré que me concedas unos minutos para compartir tu experiencia y llegar a más compañeros de la universidad que más adelante deseen tomar esta oportunidad.

1. ¿Por qué decidió participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
2. ¿Cuáles fueron sus principales barreras antes de decidir participar en el programa?
3. ¿Cuáles fueron sus principales dudas o inquietudes antes de decidir participar en el programa?
4. ¿Cómo fue su proceso de adaptación a otro entorno social y laboral?
5. ¿Cómo percibió Ud. la diferencia idiomática?
6. ¿Encontró Ud. alguna diferencia en el aspecto laboral en Perú y en Estados Unidos?
7. ¿Tenía Ud. la posibilidad de interactuar con jóvenes de otras culturas?
8. ¿Cree Ud. que su experiencia en el programa le ayudó en el ámbito profesional? ¿Cómo?

Muchas gracias por participar.

ANEXO 5: GUÍA DE ENTREVISTA (AGENCIAS)

Estimado representante de la Agencia la presente guía de entrevista tiene como objetivo recopilar información necesaria de las variables de estudio "Participación" y "Satisfacción" para la tesis intitulado ***"Participación en el programa de intercambio cultural Internship y su satisfacción de los egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2021"*** le agradeceré que me concedas unos minutos para responder a las preguntas y compartir su punto de vista del programa de intercambio cultural-Internship, para así, llevar mayor información a más compañeros de la universidad e interesados en el programa que más adelante deseen tomar esta oportunidad.

1. ¿Cuál es el tiempo de creación de su agencia y qué organizaciones les respaldan?
2. ¿Por qué cree Ud. que los estudiantes o recién egresados deben participar en el programa de intercambio cultural-Internship?
3. ¿El programa Internship está dirigido solo a estudiantes o recién egresados de carreras profesionales de turismo, hospitalidad y afines o también pueden participar egresados de otras carreras?
4. ¿Existe un límite de edad para participar en el programa Internship?
5. ¿Cómo afectó la pandemia Covid-19 en los trámites y procesos del programa Internship?
6. ¿Cuánto es la inversión para participar en el programa Internship?
7. ¿Cuáles son las facilidades que les da a los interesados en participar en este programa que presentan limitaciones en recursos económicas?
8. ¿Con qué frecuencia visitaba a las IES a promover el programa Internship?

Muchas gracias por participación

ANEXO 6: REQUISITOS PARA PROGRAMAS DE INTERCAMBIO SEGÚN ECA

Exchange Visitor Program Category Requirements	Secondary School Student	College and University Student	Summer Work Travel	Camp Counselor	Au Pair	Teacher
	22 CFR § 62.25	22 CFR § 62.23	22 CFR § 62.32	22 CFR § 62.30	22 CFR § 62.31	22 CFR § 62.24
Purpose Of Visit	Study in the U.S. at accredited public or private secondary schools for an academic semester or an academic year, while living with American host families.	Participate in a degree or non-degree program at an accredited post secondary academic institution, or in a student internship program.	Provide foreign students with opportunities to experience U.S. culture while working in unskilled seasonal or temporary jobs.	Serve as counselors in U.S. summer camps.	Provide child care to host families and take courses at a U.S. post-secondary accredited academic institution.	Teach full-time in an accredited primary, including pre-kindergarten, or secondary (K-12) public or private school.
Position In Home Country	Secondary school students who have not completed more than 11 years of primary and secondary study. Between the ages of 15 and 18.5 years old.	College or University degree or non-degree applicant. For internships that satisfy degree requirements EVPs must be enrolled in a university or college outside of the U.S.	Enrolled in a university or college outside of the U.S. (including final year students).	<i>Bona fide</i> youth workers, students, teachers, or individuals with specialized skills.	Secondary school graduate or equivalent.	Current teacher, or has had at least two years of full-time teaching experience within the past 8 years and has or will have completed an advanced degree (beyond the B.A. equivalent) in the past 12 months.
Visitor Eligibility	All exchange students to be enrolled and participating in a full course of study at an accredited academic institution.	Admitted into a course of study in the U.S. The student must not be funded primarily by personal or family funds.	Full time student at accredited post-secondary, classroom-based, academic institutions outside of the U.S. & has completed at least one semester.	At least 18 years of age.	Between 18-and-26-years-old. Successful in passing a background investigation and a personality profile.	Minimum 2 years teaching experience, a B.A. equivalent, and satisfies the teaching eligibility standards of the U.S. state in which teacher is placed.
Duration of U.S. Visit	No less than one academic semester and no more than two academic semesters. (Or Quarter equivalent).	Duration of course of study. Or 24 Months for non-degree students. Or 12 months for student interns.	4 months. (12 months for AUS/NZ pilot program).	4 months.	12 months. Option to extend 6, 9, or 12 months	Up to 3 years, with one or two year extensions permitted with application to sponsor.
Repeat Participation	No.	Yes.	Yes.	Yes.	Yes. After 24 months residency outside U.S.	Yes, after 24 months of residency outside the U.S.

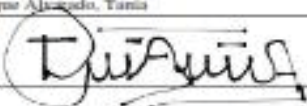
ANEXO 7: DS-2019 CERTIFICADO DE ELEGIBILIDAD PARA EL ESTATUS J-1

Es un documento indispensable para obtener la visa J-1 bajo la modalidad del programa de intercambio cultural-Internship, el documento muestra que Ud. está autorizado para realizar prácticas profesionales o trabajar en Estados Unidos e indica que Ud. tiene un Sponsor, el documento contiene las fechas de su programa, número de identificación (Número DS-2019), datos del participante y de la organización anfitriona, contiene firmas y validación de la embajada de EE. UU. en Perú.

U.S. Department of State CERTIFICATE OF ELIGIBILITY FOR EXCHANGE VISITOR STATUS (J-NONIMMIGRANT)					OMB APPROVAL NO. 4802-018 EXPRES: 10/31/2010 ESTIMATED BUREAU TIME: 27 days *See Page 2
1. Sponsor/Primary Patron: <u>Green Name:</u> _____ <u>Country:</u> _____ Date of Birth (mm-dd-yyyy): <u>10-14-1990</u> City of Birth: <u>Cusco</u> Country of Birth: <u>PERU</u> University/Country Code: <u>PE</u> Organization/Country: <u>PERU</u> Legal Permanent Residence Country Code: <u>PE</u> Legal Permanent Residence Country: <u>PERU</u> Passport Code: <u>215</u> Passport: <u>UNIVERSITY UNDERGRADUATE STUDENTS</u> Primary Site of Activity: <u>JW Marriott Marquis Miami</u> <u>255 Biscayne Blvd Way</u> <u>Miami, FL 33131</u>				Number: H0027893561 J-1	
2. Program Name: <u>American Hospitality Academy</u> Program Number: <u>P-4-12097</u> Participating Program/Field Description: <u>INTERM</u> <u>Up to 12 Months</u>					
Purpose of the Visit: <u>Begin new program; accompanied by number (01) of immediate family members.</u>					
3. From-Cover Period: From (mm-dd-yyyy): <u>02-06-2018</u> To (mm-dd-yyyy): <u>02-06-2019</u>		4. Exchange Visitor Category: <u>INTERM</u> Subject/Field Code: <u>52.0909</u> Subject/Field Code Description: <u>Program provides the opportunity to gain valuable professional experience, enhance skills</u>			
5. During the period covered by this form, the total estimated financial support (in U.S. \$) to be provided to the exchange visitor by: Host Property Provides the stipend: <u>\$15,000.00</u> Personal Funds: <u>\$7,400.00</u> Total: <u>\$22,400.00</u>					
6. STATEMENTS CONCERNING THE APPLICANT'S RESPONSIBILITIES AND OTHER ATTENTION: I advise that prior to issuing this Form DS-2019, the Program Sponsor or Alternate Responsible Officer, for which I serve as the Responsible Officer or Alternate Responsible Officer, has verified, in accordance with the requirements of 22 CFR 62.120(b), that such prospective exchange visitor: (1) is eligible and qualified for, and accepted for, the program in which he or she will participate; (2) possesses adequate financial resources to participate in and complete the exchange visit or program; and (3) possesses adequate financial resources to support accompanying spouse and dependents, if any. I also advise that upon printing and signing this form, I am physically present in the United States or in a U.S. territory. A condition of this form has been provided to the U.S. Department of State.				7. Amy Frank <small>Area of Official Property, Peru</small> <u>PO Box 1802</u> <u>Teventen 11 13070</u> <small>Address of Responsible Officer or Alternate Responsible Officer</small>  <small>Signature of Responsible Officer or Alternate Responsible Officer</small>	Alternate Responsible Officer File: <u>330-576-6297</u> <small>Telephone Number</small> <u>01-12-2018</u> <small>Date (mm-dd-yyyy)</small>
8. Statement of Responsible Officer or Alternate Sponsor/PROGRAM MANAGER OF PROGRAM: <small>(Required for DS-2019)</small> I certify that the exchange visitor listed above is sponsored by _____ in the program specified in item 2. It is necessary or highly desirable and is in conformity with the objectives of the Mutual Educational and Cultural Exchange Act of 1951, as amended.					
PRELIMINARY ENFORCEMENT OF CONSOLE (RE IMMIGRATION OFFICER REGARDING SECTIONS 1102) OF THE IMMIGRATION AND NATIONALITY ACT AND PL 94-484, AN AMENDMENT (Sections 106 of page 2): The Exchange Visitor in the above program: 1. <input type="checkbox"/> Not subject to the two-year residence requirement. 2. <input checked="" type="checkbox"/> Subject to the two-year residence requirement based on: A. <input type="checkbox"/> Government Sponsoring activity. B. <input checked="" type="checkbox"/> The Exchange Visitor Skills List under: C. <input type="checkbox"/> PL 94-484 is applicable. Jorge A. Benavides Jr. Vice Consul U.S. Embassy Lima, Peru <small>Signature of Consular Liaison Officer</small> THE U.S. DEPARTMENT OF STATE RESERVES THE RIGHT TO MAKE FINAL DETERMINATION REGARDING THIS CASE.				TRAVEL VALIDATION BY RESPONSIBLE OFFICER <small>(Exchange Visitor's passport is valid)</small> *EXCEPT: Maximum validation period is up to 6 months for Short-Term Business and 4 months for Camp Counselor and Summer Work/Travel. (1) Exchange Visitor is in good standing at the present time. <small>Date (mm-dd-yyyy)</small> <small>Signature of Responsible Officer or Alternate Responsible Officer</small> (2) Exchange Visitor is in good standing at the present time. <small>Date (mm-dd-yyyy)</small> <small>Signature of Responsible Officer or Alternate Responsible Officer</small>	
EXCHANGE VISITOR CERTIFICATION: I have read and agree with the statement in item 2 on page 2 of this document. <small>Signature of Applicant</small> _____ <small>Date (mm-dd-yyyy)</small> _____					

ANEXO 8: DS-7002 TRAINING/INTERNSHIP PLACEMENT PLAN

Es otro documento indispensable para obtener la visa J-1 bajo la modalidad del programa de intercambio cultural-Internship, El DS-7002 es un documento oficial del plan de prácticas profesionales. Debe ser completado por su organización anfitrión describiendo claramente lo que hará durante su programa. Una vez que el participante lo revise y esté de acuerdo con él, debe firmarlo.

U.S. Department of State					TOMS APPROVAL NO. 1405-0170 EXPIRATION DATE: 03-31-2015 ESTIMATED BURDEN: 1.5 hours	
TRAINING/INTERNSHIP PLACEMENT PLAN						
SECTION 1: ADDITIONAL EXCHANGE VISITOR INFORMATION						
Trainee/Intern Name (Surname Primary, Given Name(s) (must match passport name))					E-mail Address	
Program Sponsor					Program Category	
American Hospitality Academy					Interns	
Occupational Category	Current Field of Study/Profession			Experience in Field (number of years)		
Hospitality/Tourism	TOURISM					
Type of Degree or Certificate	Date Awarded (mm-dd-yyyy) or Expected		Training/Internship Dates (mm-dd-yyyy)			
Bachelors Degree	06-04-2019		From 02-06-2018 To 02-04-2019			
SECTION 2: COMPENSATION						
Organization Name				Address		State
JW Marriott Marquis Miami				255 Biscayne Blvd Way		
City	State	ZIP Code	Website URL			
Miami	FL	33131	www.marriott.com			
Employer ID Number (EIN)	Exchange Visitor Hours Per Week	Compensation		Stipend <input checked="" type="checkbox"/> Yes No If Yes, how much?		
383801612	32 minimum	Non-Monetary Compensation Value		\$6.25 per Hour		
Workers' Compensation Policy				Does your Workers' Compensation policy cover exchange Visitors? <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No, exempt No, but equivalent coverage		
<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No If so, Name of Carrier				MARKSH		
Number of FT Employees Onsite at Location	Annual Revenue					
330	<input type="checkbox"/> \$0 to \$3 Million <input checked="" type="checkbox"/> \$3 Million to \$10 Million <input type="checkbox"/> \$10 Million to \$25 Million <input type="checkbox"/> \$25 Million or More					
SECTION 3: CERTIFICATIONS						
Trainee/Intern - I certify that:						
1. I have reviewed, understand, and will follow this Training/Internship Placement Plan (TIPP); 2. I am entering into this Exchange Visitor Program in order to participate as a Trainee or Intern as delineated in this TIPP and not simply to engage in labor or work within the United States. 3. I understand that the intent of the Exchange Visitor Program is to allow me to enhance my skills and gain exposure to U.S. culture and business in a way that will be useful to me when I return home upon completion of my program. 4. I understand that my internship/training will take place only at the organization listed on this TIPP and that working at another organization while on the Exchange Visitor Program is prohibited. 5. I will contact the Sponsor at the earliest available opportunity regarding any concerns, changes in, or deviations from this TIPP. 6. I will respond in a timely way to all inquiries and monitoring activities of my sponsor. 7. I will follow all of my sponsor's guidelines required for my participation in my program. 8. I will contact the U.S. Department of State's Bureau of Educational and Cultural Affairs (ECA) at the earliest possible opportunity if I believe that my sponsor or supervisor (as set forth on page 3, section 4), is not providing me with a legitimate internship or training, as delineated on my TIPP; and 9. I declare and affirm under penalty of perjury that the statements and information made herein are true and correct to the best of my knowledge, information and belief. The law provides severe penalties for knowingly and willfully falsifying or concealing a material fact, or using any false document in the substantiation of this form.						
Printed Name of Trainee/Intern: Aymachoque Alvarado, Tania					Date (mm-dd-yyyy): 12/20/2017	
Signature of Trainee/Intern: 						

ANEXO 9: PANEL FOTOGRÁFICO

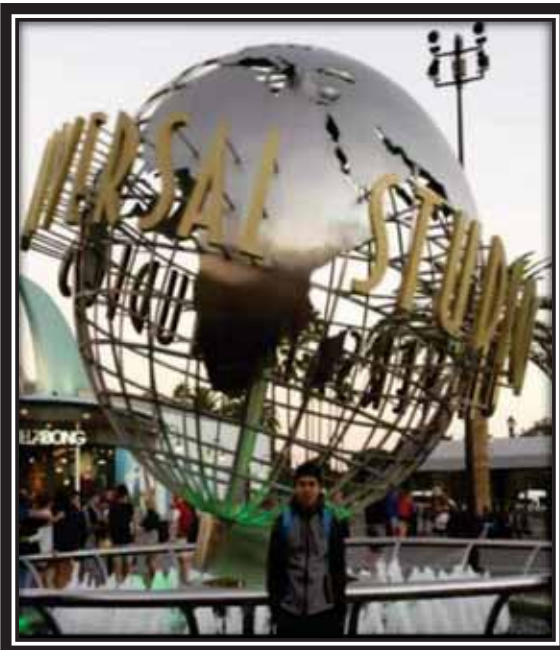
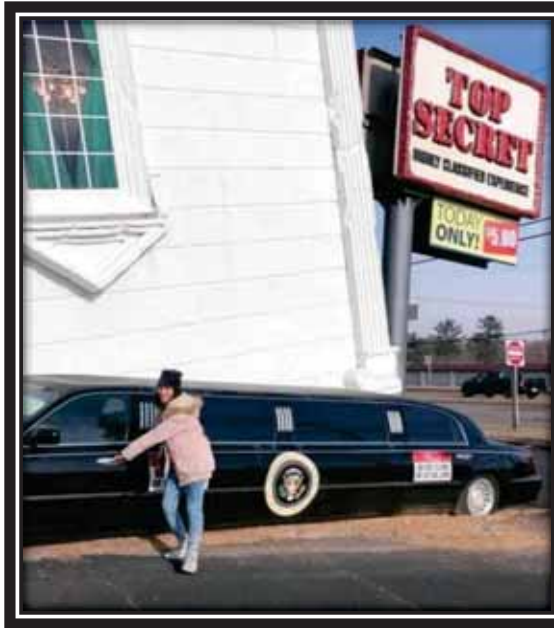
Egresados de la EPT de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, quienes participaron en el programa de intercambio cultural-Internship EE. UU. entre los años 2016-2018.

Se aprecia en las fotografías que cada participante realizó sus prácticas profesionales en diferentes estados de Estados Unidos, además se visualiza que aparte del trabajo, también tenían tiempo de ocio para sumergirse a la cultura estadounidense y hacer turismo experiencial dentro de EE. UU. de igual manera para generar relaciones interculturales.

Testimonio de Tania Aymachoque y Yolanda Huilca en la participación del programa Internship en Florida EE. UU., en el año 2018 (en los áreas de F&B y Rooms división)



Testimonio de John Taboada y Ronny Quispe en la participación del programa Internship en New Jersey EE. UU., en el año 2016 (en los áreas de F&B y Rooms división respectivamente).



Testimonio de Danny Tumpay y Gladis Medrano en la participación del programa Internship en Carolina del Sur y Carolina del Norte EE. UU. respectivamente, en el año 2018 (en el área de F&B).



Testimonio de Donato Mescco y Edgard Muelle en la participación del programa Internship en Colorado EE. UU. en el año 2017 (en los áreas de Arte culinaria y F&B respectivamente).

