



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

EL IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN LA ROTACIÓN DEL VOLUNTARIADO
DEL SERVICIO DE CUIDADO DIURNO EN LOS DISTRITOS A NIVEL PAÍS,
PERIODO 2023

Línea de investigación:
Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración Pública

Autor

Champac Mamani, Diego Andres

Asesor

Castillo Avila, Santos Mariano

ORCID: 0000-0003-3120-341X

Jurado

Torres Suarez, Roberto

Riveros Cuellar, Alipio

Barrenechea Romero, Alberto

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



EL IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN LA ROTACIÓN DEL VOLUNTARIADO DEL SERVICIO DE CUIDADO DIURNO EN LOS DISTRITOS A NIVEL PAÍS, PERIODO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

10

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1%



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

EL IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN LA ROTACIÓN DEL VOLUNTARIADO DEL
SERVICIO DE CUIDADO DIURNO EN LOS DISTRITOS A NIVEL PAÍS, PERIODO 2023

Línea de Investigación:

Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración Pública

Autor:

Champac Mamani, Diego Andres

Asesor:

Castillo Avila, Santos Mariano

(ORCID: 0000-0003-3120-341X)

Jurado:

Torres Suarez, Roberto

Riveros Cuellar, Alipio

Barrenechea Romero, Alberto

Lima - Perú

2026

Agradecimientos(s)

A mis padres Lidia y Herman, quienes me brindaron su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación académica, alentándome a alcanzar mis objetivos y recordándome que todo esfuerzo y sacrificio encuentran su recompensa con el tiempo.

A mis hermanos Alejandra y Carlos, quienes, con el logro de sus propias metas académicas, se convirtieron en una fuente permanente de inspiración y motivación para culminar satisfactoriamente el presente trabajo.

A Leinis y Yoselin, por el apoyo brindado y la motivación constante que hicieron posible la culminación de este objetivo académico. Mi más sincero agradecimiento.

Índice

Resumen	9
Abstract.....	10
I. Introducción	11
1.1. Descripción y formulación del problema.....	13
1.1.1. <i>Problema General</i>	17
1.1.2. <i>Problemas Específicos</i>	17
1.2. Antecedentes.....	17
1.2.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	17
1.2.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	20
1.3. Objetivos.....	23
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	23
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	23
1.4. Justificación	24
1.4.1. <i>Justificación teórica</i>	24
1.4.2. <i>Justificación práctica</i>	25
1.4.3. <i>Justificación metodológica</i>	26
1.5. Hipótesis.....	26
1.5.1. <i>Hipótesis General</i>	26
1.5.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	26
II. Marco Teórico.....	27
2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación	27
2.1.1. <i>Motivación en el voluntariado</i>	27

2.1.2.	<i>Rotación del Voluntariado en organizaciones sociales.....</i>	28
2.1.3.	<i>Relación entre motivación y rotación del voluntariado.....</i>	29
2.1.4.	<i>Valor social del voluntariado</i>	30
2.1.5.	<i>Ley General del Voluntariado – Ley N° 28238</i>	31
2.1.6.	<i>Dimensiones de las variables</i>	33
2.1.7.	<i>Programa Nacional Cuna Más.</i>	37
III.	Método	40
3.1.	Tipo de Investigación	40
3.2.	Ámbito temporal y espacial	40
3.3.	Variables.....	41
3.4.	Población y muestra	44
3.4.1.	<i>Población</i>	44
3.4.2.	<i>Muestra.....</i>	46
3.5.	Instrumentos	48
3.5.1.	<i>Validez de los instrumentos de medición</i>	48
3.5.2.	<i>Confiabilidad de los instrumentos de medición</i>	51
3.5.3.	<i>Estrategias de prueba de Hipótesis</i>	52
3.6.	Procedimientos	53
3.6.1.	<i>Técnicas a emplear.....</i>	53
3.6.2.	<i>Técnicas de Procesamiento de la Información.....</i>	53
3.7.	Análisis de datos.....	53
3.8.	Consideraciones éticas.....	54
IV.	Resultados	55

V.	Discusión de resultados	81
VI.	Conclusiones.....	84
VII.	Recomendaciones.....	87
VIII.	Referencias	89
IX.	Anexos	95
	Anexo A: Glosario	95
	Anexo B: Cuestionario.....	99
	Anexo C: Protocolo de Consentimiento Informado	103
	Anexo D: Matriz de Consistencia.....	104

Lista de tablas

Tabla 1. Escala de Incentivos por Actor Comunitario.....	22
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de variables	43
Tabla 3. Cantidad de Actores Comunales del Servicio de Cuidado Diurno, según tipo, Noviembre 2025.....	45
Tabla 4. Padrón de Actores Comunales en los CIAIs de Lima Metropolitana Centro	47
Tabla 5. Validez del instrumento mediante juicio de expertos	49
Tabla 6. Grados de Interpretación del nivel de confiabilidad de los instrumentos	51
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto a la edad de los actores comunales	55
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al sexo de los actores comunales	56
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de formación académica de los actores comunales	57
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al tiempo de participación de los actores comunales.....	59
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto a la capacitación proporcionada a los actores comunales por el Programa Nacional Cuna Más.....	61
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de motivación de los actores comunales	62
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de rotación del voluntariado de los actores comunales	64
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de desmotivación de los actores comunales	65
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de regulación externa de los actores comunales	67

Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de regulación introyectada de los actores comunales	68
Tabla 17. Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado	70
Tabla 18. Tabla de contingencia del nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado.....	71
Tabla 19. Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Desmotivación y rotación de voluntariado	71
Tabla 20. Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado.....	74
Tabla 21. Tabla de contingencia del nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado.....	74
Tabla 22. Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Regulación externa y rotación de voluntariado	75
Tabla 23. Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado.....	77
Tabla 24. Tabla de contingencia del nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado	78
Tabla 25. Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Regulación introyectada y rotación de voluntariado	79

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama del PNCM	39
Figura 2. Distribución porcentual respecto a la edad de los actores comunales.....	55
Figura 3. Distribución porcentual respecto al sexo de los actores comunales.....	56
Figura 4. Distribución porcentual respecto al nivel de formación académica de los actores comunales	58
Figura 5. Distribución porcentual respecto al tiempo de participación de los actores comunales	59
Figura 6. Distribución porcentual respecto a la capacitación proporcionada a los actores comunales por el Programa Nacional Cuna Más.....	61
Figura 7. Distribución porcentual respecto al nivel de motivación de los actores comunales.	62
Figura 8. Distribución porcentual respecto al nivel de rotación del voluntariado de los actores comunales.....	64
Figura 9. Distribución porcentual respecto al nivel de desmotivación de los actores comunales	65
Figura 10. Distribución porcentual respecto al nivel de regulación externa de los actores comunales	67
Figura 11. Distribución porcentual respecto al nivel de regulación introyectada de los actores comunales	68
Figura 12. Barra Agrupada respecto al nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado	72
Figura 13. Barra Agrupada respecto al nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado.....	76
Figura 14. Barra Agrupada respecto al nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado	79

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023. La rotación del voluntariado constituye una problemática recurrente en los programas sociales, debido a que afecta la continuidad del servicio y la calidad de la atención brindada a la primera infancia. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional y con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 17,246 voluntarios activos del PNCM, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística aleatoria simple de 195 voluntarios. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado, adaptado de la Escala de Motivación Laboral Multidimensional (MWMS) y del Inventario de Funciones del Voluntariado (VFI), instrumentos validados y con adecuados niveles de confiabilidad. La muestra estuvo integrada por hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 18 y 65 años, con un tiempo mínimo de permanencia de tres meses en el servicio. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado, identificándose que niveles bajos de motivación, asociados principalmente a la desmotivación, la regulación externa y la regulación introyectada, incrementan la probabilidad de abandono del servicio voluntario. Se concluye que fortalecer las estrategias de acompañamiento y gestión del voluntariado resulta fundamental para mejorar la permanencia del personal voluntario y asegurar la sostenibilidad del PNCM.

Palabras clave: motivación, rotación del personal, recursos humanos, voluntariado, gestión social

Abstract

The objective of this thesis was to determine the impact of motivation on volunteer turnover in the Day Care Service across districts nationwide during the 2023 period. Volunteer turnover is a recurring issue in social programs, as it affects the continuity of service and the quality of care provided to early childhood. The study was conducted using a quantitative, applied, correlational approach with a non-experimental design. The population consisted of 17,246 active PNCM volunteers, from which a simple random probability sample of 195 volunteers was selected. Data collection was carried out using a structured questionnaire, adapted from the Multidimensional Work Motivation Scale (MWMS) and the Volunteer Function Inventory (VFI), which are validated instruments with adequate levels of reliability. The sample consisted of men and women between the ages of 18 and 65, with a minimum of three months of service. The results showed a significant relationship between motivation and volunteer turnover, identifying that low levels of motivation, mainly associated with demotivation, external regulation, and introjected regulation, increase the likelihood of volunteers leaving the service. It was concluded that strengthening volunteer support and management strategies is essential to improve volunteer retention and ensure the sustainability of the PNCM.

Keywords: motivation, staff turnover, human resources, volunteering, social management

I. INTRODUCCION

En la actualidad, el voluntariado constituye un componente fundamental en la implementación y sostenibilidad de los programas sociales, especialmente aquellos orientados a la atención de poblaciones en situación de vulnerabilidad. En el ámbito de la primera infancia, la participación de personas voluntarias resulta clave para garantizar la continuidad, calidad y calidez de los servicios brindados, dado que su labor complementa la acción del Estado y fortalece la corresponsabilidad comunitaria. Sin embargo, uno de los principales desafíos que enfrentan estos programas es la alta rotación del voluntariado, fenómeno que genera discontinuidad en la atención, pérdida de experiencia acumulada y mayores costos de gestión.

La atención integral a la primera infancia constituye una prioridad dentro de las políticas públicas orientadas a reducir las brechas sociales y promover el desarrollo humano sostenible. En el Perú, el Programa Nacional Cuna Más (PNCM), adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cumple un rol estratégico al brindar servicios de cuidado, nutrición, salud y estimulación temprana a niñas y niños menores de 36 meses en situación de pobreza y pobreza extrema. Dentro de este marco, el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) se sustenta en gran medida en la participación activa del voluntariado comunitario, cuya permanencia resulta esencial para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

No obstante, el SCD enfrenta una problemática persistente vinculada a la alta rotación del voluntariado, situación que afecta directamente la gestión del servicio brindado por el PNCM. Diversos estudios señalan que esta problemática no responde únicamente a factores individuales, sino que se encuentra estrechamente relacionada con la motivación de las personas voluntarias y con las condiciones organizacionales en las que desarrollan su labor.

En este contexto, la motivación emerge como un factor determinante en la permanencia o desvinculación del voluntariado. Al no estar mediada por incentivos económicos, la participación voluntaria se sustenta en factores como el reconocimiento institucional, la presión externa, la autoimagen, las relaciones sociales y la coherencia entre

expectativas personales y funciones asignadas. Cuando estos factores no son adecuadamente gestionados por la organización, aumenta la probabilidad de abandono temprano, generando desgaste emocional y deserción del servicio.

La importancia de la presente investigación radica en analizar y determinar el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado, abordando una problemática histórica presente desde los inicios del ex Programa Nacional Wawa Wasi, actualmente denominado Programa Nacional Cuna Más. Esta situación ha impactado negativamente en el cumplimiento de los objetivos técnicos y operativos del programa, así como en su sostenibilidad a corto y largo plazo. En este sentido, el estudio busca aportar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento del capital social del voluntariado y a la mejora de la gestión institucional del programa.

La investigación se enfoca específicamente en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, desarrollado en los Centros Infantiles de Atención Integral de Lima Metropolitana Centro. Los resultados permitirán comprender los factores motivacionales asociados a la rotación del voluntariado, constituyéndose en un insumo relevante para el diseño de estrategias orientadas a mejorar la retención del personal voluntario y, en consecuencia, la sostenibilidad y calidad de los servicios de atención a la primera infancia.

El presente estudio se estructura en siete capítulos. El Capítulo I aborda la formulación del problema de investigación, los antecedentes, los objetivos, la justificación y las hipótesis planteadas. El Capítulo II desarrolla el marco teórico y las bases conceptuales que sustentan las variables de estudio, incluyendo las principales teorías motivacionales y los enfoques relacionados con la rotación del voluntariado. El Capítulo III describe el método de investigación, detallando el tipo y diseño del estudio, la población y muestra, los instrumentos y los procedimientos utilizados. En los Capítulos IV y V se presentan el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos. Finalmente, en los Capítulos VI y VII se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas al fortalecimiento de las estrategias de gestión del voluntariado, seguidas de las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

1.1. Descripción y formulación del problema

El voluntariado representa una forma relevante de participación social que permite a las organizaciones no gubernamentales y a los programas sociales ampliar su impacto en poblaciones vulnerables sin incurrir en costos laborales directos. En este sentido, la motivación por participar en actividades voluntarias ha sido ampliamente estudiada por la literatura científica, en la cual se identifican múltiples factores motivacionales —intrínsecos y extrínsecos— que influyen tanto en la decisión de incorporarse como en la permanencia dentro de una organización (Chocobar et al., 2024). Las motivaciones intrínsecas se relacionan con valores personales, deseos de ayudar, satisfacción con la propia contribución y sentido de logro, mientras que las motivaciones extrínsecas comprenden factores asociados al reconocimiento social, la influencia familiar o la obtención de experiencia práctica. Estos factores no solo explican el ingreso al voluntariado, sino también las diferencias en los niveles de permanencia y abandono de los voluntarios (Checa et al., 2023; Chocobar et al., 2024).

Sin embargo, en la práctica, los programas sociales que dependen del trabajo voluntario enfrentan un desafío persistente: la alta rotación del voluntariado, entendida como la tendencia a abandonar las funciones asignadas antes de completar un periodo prolongado de servicio. Esta rotación compromete la continuidad y calidad de los servicios brindados, reduce la eficiencia operativa y genera costos indirectos asociados a los procesos de reclutamiento, capacitación e inducción de nuevos voluntarios. Al respecto, estudios cuantitativos recientes han identificado que variables actitudinales, tales como la satisfacción, el compromiso afectivo y el apoyo organizacional percibido, constituyen predictores significativos de la retención del voluntariado, lo que evidencia que la rotación no es un fenómeno aislado, sino el resultado de complejas interacciones entre factores individuales y organizacionales (Forner et al., 2023).

Desde el marco teórico de la Teoría de la Autodeterminación (Self-Determination Theory), se sostiene que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relación constituye un factor fundamental para el mantenimiento de la motivación y el compromiso en el contexto laboral. Cuando dichas necesidades no son

adecuadamente atendidas por la organización, se incrementan los niveles de desgaste emocional, desmotivación y la intención de abandono del personal (Van den Broeck et al., 2016). En el ámbito del voluntariado, este enfoque adquiere especial relevancia, dado que la permanencia de los participantes no se encuentra sostenida por incentivos económicos, sino principalmente por la calidad del entorno organizacional y la percepción de apoyo institucional. En este sentido, diversas investigaciones han evidenciado que niveles elevados de motivación intrínseca se asocian con mayores índices de satisfacción y con una intención más sólida de continuar participando en actividades voluntarias. Al respecto, Lorente et al. (2024) señalan que la satisfacción y el compromiso ejercen una influencia directa sobre la intención de permanencia y la disposición a recomendar la organización, efectos que se intensifican cuando los voluntarios perciben que las actividades que realizan son significativas y coherentes con sus valores personales. De manera concordante, Chacón et al. (2011) destacan que la permanencia del voluntariado se encuentra estrechamente vinculada a factores como la motivación, la satisfacción y el compromiso organizacional, los cuales actúan como determinantes clave para la continuidad y estabilidad del trabajo voluntario.

Por otro lado, el Informe sobre la Situación del Voluntariado en el Perú elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para los Voluntarios (Alva, 2024) señala que, si bien predominan las motivaciones altruistas y comunitarias, existe una diversidad de intereses vinculados al aprendizaje y al desarrollo personal. Esta diversidad de motivaciones implica que los programas sociales requieren estrategias de gestión diferenciadas para fortalecer la motivación y reducir la rotación del voluntariado.

En el contexto peruano, estudios cuantitativos recientes han explorado la relación entre motivación, satisfacción y tiempo de permanencia en programas de voluntariado. Una investigación aplicada a voluntarios de organizaciones en Lima encontró asociaciones significativas entre los niveles de motivación y satisfacción de los participantes y su tiempo de permanencia en los programas, lo que sugiere que una mayor motivación y una percepción positiva de la experiencia del voluntariado se relacionan con una menor tendencia al abandono (León, 2025). Sin embargo, a pesar de estos aportes, persiste una brecha en las

investigaciones científicas nacionales respecto al análisis cuantitativo de la influencia de la motivación en la rotación del voluntariado dentro de programas sociales específicos, como los servicios de cuidado diurno ejecutados por el Programa Nacional Cuna Más.

El Programa Nacional Cuna Más (PNCM) fue creado el 23 de marzo de 2012 mediante el Decreto Supremo N.º 003-2012-MIDIS, tomando como base los lineamientos del ex Programa Nacional Wawa Wasi, y actualmente se encuentra adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Su finalidad es promover el desarrollo infantil temprano de niñas y niños menores de 36 meses en situación de pobreza y extrema pobreza, así como atender los riesgos latentes asociados a la gestación materna. Para ello, el PNCM implementa dos servicios principales: el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF). El primero brinda atención integral a niños de 6 a 36 meses en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) y en sus variantes operativas, mientras que el segundo se orienta al fortalecimiento de las prácticas de cuidado infantil mediante visitas domiciliarias (Ascarza, 2022).¹

La presente investigación se enfoca exclusivamente en el Servicio de Cuidado Diurno, el cual opera bajo un modelo de cogestión comunal, en el que el Estado peruano proporciona financiamiento y capacitación a los grupos comunitarios, cuyos miembros ejecutan las actividades del programa en calidad de voluntarios. Estos voluntarios suscriben un convenio con el Programa, no tienen la condición de servidores públicos y, por sus actividades, reciben únicamente un estipendio económico, sin acceder a beneficios sociales adicionales. En este modelo de gestión, el voluntariado constituye el principal recurso humano del programa y resulta fundamental para la sostenibilidad y eficiencia de los espacios de intervención social (Gomes de Aquino et al., 2020).

¹ Resolución de Dirección Ejecutiva N° 1169-2016-MIDIS-PNCM, Resolución que aprueba la Directiva N° 012-2016-PCNM, Lineamientos técnicos para la implementación y funcionamiento de los servicios bajo el modelo de cogestión comunitaria del PNCM.

En el año 2022, el Informe de Evaluación de Implementación Anual del PNCM² identificó como una de las principales dificultades del programa la alta rotación del voluntariado, situación que afecta negativamente la continuidad y calidad de los servicios. El informe evidencia que numerosos voluntarios y miembros de los equipos técnicos renuncian o abandonan sus funciones y capacitaciones programadas, generando sobrecarga laboral en el personal que permanece y retrasos en la ejecución de las actividades. Esta problemática no es reciente, ya que se mantiene desde la etapa del ex Programa Nacional Wawa Wasi, lo que sugiere que los factores asociados a la permanencia del voluntariado no han sido abordados de manera suficiente desde la gestión del capital humano.

En este contexto, la ausencia de estudios empíricos robustos que integren medidas claras de motivación y rotación limita la comprensión de cómo las características motivacionales del voluntariado inciden directamente en su decisión de permanecer o abandonar el servicio, obstaculizando el diseño de estrategias de gestión orientadas a la retención del voluntariado. Según León (2025), esta carencia configura una necesidad investigativa urgente para informar políticas y prácticas que fortalezcan la gestión del voluntariado y garanticen la continuidad y calidad de la atención brindada a la población infantil beneficiaria del programa.

Por ello, la presente investigación se orienta a analizar el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, centrando el estudio en los Centros Infantiles de Atención Integral de Lima Metropolitana Centro. Esta delimitación territorial se sustenta en evidencia empírica documentada a nivel local, la cual pone de manifiesto diversas condiciones estructurales y organizacionales que inciden en la permanencia del voluntariado.

En particular, un reportaje periodístico especializado publicado por el portal Salud con Lupa (Ascarza, 2022) expone las dificultades que enfrentan las madres cuidadoras que

² Programa Nacional Cuna Más (2023b). Informe de Evaluación de Implementación Anual periodo 2022.

participan como voluntarias en el Programa Nacional Cuna Más, tales como la sobrecarga de funciones, la limitada compensación económica y la insuficiente valoración institucional, factores que impactan negativamente en su motivación y continuidad en el servicio. Estos hallazgos permiten contextualizar la problemática objeto de estudio y refuerzan la pertinencia social, institucional y académica de la presente investigación.

La investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, orientado a identificar y analizar la relación existente entre la motivación y la rotación del voluntariado. Para la recolección de información se empleará la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de instrumentos estructurados a las voluntarias del Servicio de Cuidado Diurno, lo que permitirá obtener datos empíricos confiables para el análisis estadístico de los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas.

1.1.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de impacto de la desmotivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?
- ¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación por influencia externa en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?
- ¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación por autoexigencia en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

La investigación desarrollada por González et al. (2004) tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la motivación y la permanencia de los voluntarios en la institución social *Hogar de Cristo*, en Chile. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con

un diseño comparativo, utilizando instrumentos adaptados y validados a partir de la teoría funcional del voluntariado propuesta por Omoto y Snyder (1995). Para la recolección de datos se emplearon el *Volunteer Function Inventory* (VFI) de Clary et al. (1998) y la *Volunteer Satisfaction Survey* (VSS) de Martins et al. (2023). La muestra estuvo conformada por 100 participantes, distribuidos equitativamente entre 50 voluntarios activos y 50 voluntarios desertores durante el período 1995–2001, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados evidenciaron una alta confiabilidad de los instrumentos, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.91; no obstante, se observó que el nivel de satisfacción respecto a las motivaciones iniciales de ingreso no tuvo un impacto determinante en el tiempo de permanencia del voluntariado. Se concluyó que, si bien la motivación resulta relevante para la incorporación al voluntariado, existen otros factores organizacionales y contextuales que influyen de manera más significativa en la decisión de permanencia o abandono de la actividad voluntaria.

Por su parte, Stover et al. (2017) realizaron una investigación con el objetivo de evaluar la pertinencia y validez de instrumentos para medir la motivación en el voluntariado en contextos latinoamericanos, frente a la ausencia de herramientas psicométricas locales validadas. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo instrumental y transversal, orientada a la adaptación del *Volunteer Function Inventory* (VFI), originalmente diseñado en Estados Unidos para evaluar voluntarios socioasistenciales. El estudio se desarrolló con una muestra de 249 participantes pertenecientes a diversas organizaciones no gubernamentales en Argentina. Los resultados confirmaron que el VFI presenta adecuadas propiedades psicométricas en el contexto latinoamericano, permitiendo identificar de manera confiable las principales dimensiones motivacionales que impulsan la participación voluntaria. Se concluyó que el instrumento constituye una herramienta válida y confiable para el análisis de la motivación en voluntariado en América Latina, aportando un soporte metodológico relevante para investigaciones posteriores vinculadas a la permanencia y rotación del voluntariado.

Asimismo, Checa et al. (2023) desarrollaron una investigación con el objetivo de adaptar y validar el *Cuestionario de Motivaciones hacia el Voluntariado del Alumnado Universitario* (CMV-AU), basado parcialmente en el *Volunteer Function Inventory*. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño instrumental y transversal. La muestra estuvo conformada por 1,186 estudiantes universitarios de distintas titulaciones en España. Los resultados mostraron que el instrumento presenta una estructura interna adecuada, así como niveles satisfactorios de consistencia interna y validez factorial, lo que evidencia su solidez psicométrica. Se concluyó que el CMV-AU es un instrumento válido y confiable para evaluar las motivaciones que impulsan a los jóvenes universitarios a participar en actividades de voluntariado, permitiendo comprender los factores motivacionales asociados a la participación sostenida y a la potencial permanencia en este tipo de acciones solidarias.

En la misma línea, Toledo y Ojeda (2021) realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de motivación laboral en empleados de una dependencia pública en el estado de Yucatán, México. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance descriptivo. La recolección de datos se efectuó mediante una encuesta virtual aplicada mediante Google Forms, utilizando la *Multidimensional Work Motivation Scale* (MWMS). La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores del sector público y la confiabilidad del instrumento fue confirmada mediante un alfa de Cronbach de 0.75. Los resultados mostraron que los niveles de motivación laboral se ubicaban entre promedio y bajo, identificándose que el 61 % de los participantes presentaba altos niveles de desmotivación. Se concluyó que la MWMS resulta útil para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer la motivación del personal, siendo pertinente su aplicación en estudios que analicen la permanencia y el compromiso organizacional.

Finalmente, Lorente et al. (2024) realizaron una investigación con el objetivo de examinar el papel del compromiso (engagement) en la retención del voluntariado, así como su relación con la satisfacción y la intención de permanencia en organizaciones sin fines de lucro. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y

explicativo, aplicando cuestionarios validados a una muestra amplia de voluntarios del tercer sector. El análisis de los datos se realizó mediante modelos de ecuaciones estructurales, lo que permitió evaluar las relaciones causales entre las variables estudiadas. Los resultados demostraron que el compromiso ejerce una influencia directa y significativa sobre la intención de permanencia y la recomendación de la organización, evidenciando que los voluntarios con mayores niveles de involucramiento emocional y cognitivo presentan una menor intención de abandono. Asimismo, se identificó que la satisfacción con las tareas realizadas y la percepción de que estas son significativas y coherentes con los valores personales, potencian los niveles de compromiso, reforzando la motivación intrínseca del voluntariado.

Se concluyó que el compromiso del voluntariado constituye un factor clave para la retención, y que su fortalecimiento depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para ofrecer experiencias significativas, reconocimiento y coherencia entre las tareas asignadas y los valores personales de los voluntarios. Este estudio aporta evidencia empírica reciente que respalda la relación entre motivación, satisfacción, compromiso y permanencia, elementos centrales para analizar la rotación del voluntariado en programas sociales como el Programa Nacional Cuna Más.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

En el contexto peruano, uno de los estudios pioneros sobre motivación y voluntariado es el desarrollado por Gastañaduy (2013), quien tuvo como objetivo analizar la relación entre los perfiles motivacionales y las dimensiones del bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios, desde un enfoque comparativo. La investigación adoptó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Para la recolección de datos se empleó la Escala de Motivación en el Trabajo propuesta por Gagné et al. (2015) y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989), aplicadas a una muestra de 188 participantes, conformada por 94 bomberos voluntarios y 94 trabajadores remunerados. Los resultados evidenciaron diferencias significativas en los tipos de motivación según la condición laboral, observándose que los trabajadores remunerados presentaron mayores niveles de motivación introyectada y regulación externa, mientras que los voluntarios

destacaron por niveles más elevados de regulación identificada y motivación intrínseca. Asimismo, se identificaron correlaciones positivas entre la motivación autónoma y las dimensiones del bienestar psicológico. Se concluyó que la satisfacción personal y el sentido de propósito influyen de manera significativa en la motivación del voluntariado, constituyéndose en factores relevantes para su permanencia, lo cual aporta una base conceptual sólida para investigaciones posteriores sobre rotación del voluntariado en programas sociales.

Desde una perspectiva reciente, León (2025) desarrollaron una investigación en Lima con el objetivo de analizar la relación entre la motivación, la satisfacción y el tiempo de permanencia de los voluntarios que participan en programas sociales. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, aplicando instrumentos estandarizados como el *Inventario de Funciones del Voluntariado*, la *Escala de Motivación en el Trabajo* y un índice de satisfacción adaptado al contexto del voluntariado. La muestra estuvo conformada por 161 voluntarios pertenecientes a diversos programas sociales. Los resultados evidenciaron que los voluntarios con mayores niveles de motivación intrínseca y satisfacción presentaban una mayor disposición a mantenerse activos en el tiempo. Se concluyó que la motivación y la satisfacción no solo influyen en el ingreso al voluntariado, sino que constituyen factores determinantes para la permanencia, resaltando la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a reducir la rotación voluntaria.

De manera complementaria, Maldonado et al. (2025) realizaron un estudio orientado a analizar la situación del voluntariado organizado en el Perú, considerando aspectos de gestión, sostenibilidad y desafíos institucionales. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando información secundaria y registros oficiales sobre participación voluntaria. Los resultados evidenciaron una limitada sistematización de información sobre retención y seguimiento del voluntariado, así como la ausencia de estrategias integrales de gestión motivacional. Los autores concluyeron que estas deficiencias incrementan los niveles de rotación del voluntariado y debilitan el impacto de los

programas sociales, subrayando la necesidad de fortalecer la gestión del capital humano voluntario en entidades públicas.

En el ámbito universitario, Fierro y Sanchez (2025) analizaron los factores motivacionales que influyen en la participación y permanencia del voluntariado universitario en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional, aplicando encuestas a estudiantes y egresados voluntarios. Los resultados mostraron que las motivaciones asociadas al desarrollo de competencias, la formación en valores y el compromiso ciudadano influyen significativamente en la continuidad del voluntariado. No obstante, también se identificaron barreras vinculadas a la disponibilidad de tiempo y a las exigencias académicas. Se concluyó que la permanencia del voluntariado universitario requiere estrategias institucionales que articulen las motivaciones personales con condiciones organizativas favorables.

En relación específica con el Programa Nacional Cuna Más, Bravo et al. (2018) desarrollaron una investigación orientada a identificar las causas que influyen en la permanencia de las madres cuidadoras voluntarias del servicio de cuidado diurno en el distrito de San Juan de Miraflores. El estudio se sustentó en el Modelo de las Tres Etapas del Voluntariado de Chacón et al. (2007) y en el modelo de Gestión de Recursos Humanos de Longo (2002). Los resultados evidenciaron que la deserción del voluntariado constituye un problema recurrente asociado principalmente a deficiencias en la gestión del recurso humano. Entre los factores que favorecen la permanencia se identificaron el desarrollo personal y el aprendizaje continuo; mientras que los factores de abandono incluyeron el bajo estipendio económico, la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento institucional.

Tabla 1

Escala de Incentivos por Actor Comunitario

Item	Costo Urbano	Costo Rural / Selva
Incentivo monetario para Madre Cuidadora	A: S/ 610.00	A: S/ 610.00

	B:	S/ 560.00	B:	S/ 560.00
Incentivo monetario para Madre Guia	S/	640.00	S/	640.00
Incentivo monetario para Guia de Familia	S/	530.00	S/	530.00
Incentivo monetario para Socia(o) de Cocina	S/	460.00	S/	460.00
Incentivo monetario para Apoyo Administrativo	S/	400.00	S/	400.00
Incentivo monetario para Repartidor/a	S/	400.00	S/	400.00
Incentivo monetario para Apoyo de Limpieza y Vigilancia	S/	350.00	S/	350.00

Nota. Información extraída del PNCM, 2026, Carta N° 00020-2026-MIDIS/PNCM-DE, *Sobre solicitud de autorización para aplicar investigación de tesis*

Finalmente, los informes institucionales del Programa Nacional Cuna Más refuerzan los hallazgos de la literatura académica. En particular, la Evaluación del Diseño e Implementación del Modelo de Cogestión Comunitaria, elaborada por Apoyo Consultoría S.A.C. por encargo del MIDIS, así como el informe de evaluación anual 2022 del PNCM (Andrade et al., 2019; Programa Nacional Cuna Mas [PNCM], 2023), evidencian que el bajo atractivo del estipendio, la sobrecarga de responsabilidades y la limitada existencia de incentivos motivacionales inciden de manera directa en la deserción del personal voluntario. En conjunto, estos antecedentes permiten concluir que resulta indispensable fortalecer las dimensiones psicológica, motivacional y organizacional del voluntariado, a fin de garantizar la continuidad y la calidad del servicio de cuidado diurno.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de impacto de la desmotivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

- Determinar el nivel de impacto de la motivación por influencia externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.
- Determinar el nivel de impacto de la motivación por autoexigencia en la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

En los últimos años, diversas investigaciones, teorías y modelos vinculados a la gestión del capital humano han sido desarrollados principalmente en el ámbito del personal contratado del sector privado. No obstante, los estudios orientados a la gestión del capital humano en el sector público son limitados y, aún más escasos, aquellos que abordan de manera específica la gestión del voluntariado en organizaciones no gubernamentales y entidades públicas, particularmente en el contexto peruano (Chacón et al., 2007; León, 2025).

Si bien algunos marcos conceptuales relacionados con la motivación, la satisfacción y el compromiso organizacional han sido aplicados tanto al personal remunerado como al voluntariado, la gestión del capital humano voluntario presenta características particulares. Estas se derivan de la ausencia de una relación laboral formal, las restricciones presupuestales y las diferencias en las estructuras organizacionales del sector público, lo que implica que la permanencia del voluntariado dependa fundamentalmente de factores motivacionales, actitudinales y organizacionales, más que de incentivos económicos directos (Lorente et al., 2024)

Al respecto, Chacón et al. (2007) sostienen que la permanencia del voluntariado genera beneficios tanto para las organizaciones como para los propios voluntarios y los beneficiarios finales de los servicios, mientras que la deserción afecta negativamente la continuidad y calidad de las intervenciones sociales. En el caso del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, esta problemática adquiere especial relevancia,

dado que la alta rotación del voluntariado impacta directamente en el bienestar y desarrollo integral de niñas y niños menores de 36 meses.

Desde esta perspectiva, la justificación teórica del presente estudio radica en su contribución al campo de la gestión del capital humano y del voluntariado, al analizar de manera empírica y cuantitativa el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado. Los resultados permitirán contrastar y ampliar teorías previas sobre motivación, satisfacción y permanencia en contextos de voluntariado, aportando evidencia científica actualizada y contextualizada para los programas sociales públicos en el Perú.

1.4.2. Justificación práctica

La justificación práctica de la investigación se sustenta en la necesidad de generar información objetiva y sistemática que permita comprender las causas asociadas a la alta rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. La deserción del personal voluntario no solo incrementa la carga operativa del programa, sino que también afecta la continuidad del servicio, la estabilidad de los equipos de trabajo y la calidad de la atención brindada a la población infantil beneficiaria (Alva, 2024).

En este sentido, el estudio permitirá identificar los niveles de motivación y su relación con la rotación del voluntariado, considerando factores como la satisfacción con la labor desempeñada, la identificación con la organización, la percepción de reconocimiento, la cultura organizacional y los beneficios percibidos. Esta información resulta clave para la toma de decisiones por parte de los gestores del programa, ya que facilitará el diseño e implementación de estrategias orientadas a fortalecer la motivación del voluntariado, reducir la rotación y promover una mayor permanencia en el servicio (Forner et al., 2023).

Asimismo, los resultados de la investigación podrán servir como insumo para la formulación de políticas internas, planes de mejora y programas de capacitación y acompañamiento dirigidos al voluntariado del PNCM, contribuyendo de manera directa a mejorar la eficiencia del programa y la calidad de los servicios públicos que se brindan a las comunidades en situación de vulnerabilidad.

1.4.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica por el empleo de un enfoque cuantitativo y explicativo, el cual permitirá recolectar y analizar datos objetivos sobre la relación entre la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Este enfoque posibilita medir con mayor precisión las variables de estudio, identificar niveles de influencia y establecer relaciones estadísticas entre los factores motivacionales y la permanencia del voluntariado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

El uso de instrumentos estandarizados y técnicas estadísticas adecuadas contribuirá a generar evidencia empírica confiable y replicable, constituyéndose en una base sólida para futuras investigaciones sobre la gestión del voluntariado en programas sociales del sector público. De este modo, el estudio no solo aportará resultados relevantes a nivel aplicado, sino que también fortalecerá el desarrollo metodológico de investigaciones similares en el ámbito de la gestión del capital humano voluntario.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la desmotivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.
- Existe relación significativa entre la regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.
- Existe relación significativa entre la regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se sustenta en enfoques teóricos y empíricos que explican la motivación humana y su influencia en la permanencia o rotación del voluntariado dentro de programas sociales. El análisis se orienta específicamente al voluntariado que participa en servicios de cuidado infantil, donde la continuidad del personal voluntario resulta fundamental para garantizar la calidad y sostenibilidad de la atención brindada. En este contexto, la motivación se constituye como un factor clave que condiciona el compromiso, la satisfacción y la decisión de permanencia o abandono del voluntariado, especialmente en escenarios de atención a poblaciones vulnerables, caracterizados por una elevada exigencia emocional y operativa, como ocurre en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Motivación en el voluntariado

La motivación puede definirse como el conjunto de procesos internos que activan, orientan y sostienen la conducta humana hacia el logro de determinados objetivos. En el ámbito del voluntariado, la motivación adquiere particular relevancia, dado que la participación no está mediada principalmente por incentivos económicos, sino por factores psicológicos, sociales y personales.

La evidencia empírica demuestra que la motivación y la rotación del voluntariado mantienen una relación directa y significativa. Omoto y Snyder (1995) sostienen que la decisión de involucrarse y mantenerse en actividades voluntarias está influida por motivaciones orientadas al aprendizaje, al desarrollo personal, al fortalecimiento de la autoestima y al deseo de contribuir al bienestar de otros. Estas motivaciones no solo explican el ingreso al voluntariado, sino que inciden directamente en la duración de la permanencia dentro de la organización. Asimismo, los autores desarrollan el *Modelo del Proceso del Voluntariado*, en el que analizan las etapas de la experiencia voluntaria: antecedentes, vivencia y consecuencias. Destacan que la motivación inicial influye directamente en el tiempo de permanencia, siendo determinantes las motivaciones vinculadas al aprendizaje, el

desarrollo personal y la autoestima. Además, el apoyo social —entendido como la posibilidad de establecer vínculos y ampliar redes interpersonales— refuerza la continuidad de la participación voluntaria.

Complementariamente, Chacón et al. (2007) desarrollan la *Teoría Simbólica*, la cual proponen que la motivación del voluntariado debe entenderse como un proceso dinámico que evoluciona a lo largo del tiempo. En su modelo de tres etapas, señalan que las motivaciones iniciales pueden transformarse en función de la experiencia vivida, el nivel de satisfacción alcanzado y la calidad de la relación con la organización. En este sentido, la motivación no constituye un elemento estático, sino una variable susceptible de fortalecerse o debilitarse según las condiciones institucionales.

Desde la *Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado*, desarrollada por Clary et al. (1998) y ampliada por Chacón et al. (2007), se sostiene que las personas participan y permanecen en el voluntariado en la medida en que la actividad satisface funciones personales específicas, tales como valores altruistas, comprensión, desarrollo de habilidades, fortalecimiento del yo y relaciones sociales. Cuando estas funciones son atendidas adecuadamente por la organización, la motivación se consolida y se incrementa la probabilidad de permanencia.

En contextos de organizaciones sociales, Cuevas et al. (2015) evidencian que la motivación intrínseca constituye el principal motor del compromiso voluntario, dado que las personas encuentran en la acción solidaria una fuente de satisfacción personal, sentido de propósito y realización moral.

2.1.2. Rotación del Voluntariado en organizaciones sociales

La rotación del voluntariado se define como el abandono voluntario de las actividades antes de cumplir los períodos esperados de permanencia dentro de una organización social. Este fenómeno constituye uno de los principales desafíos para la sostenibilidad de los programas sociales, dado que genera costos operativos, pérdida de experiencia acumulada y discontinuidad en la atención a los beneficiarios.

Chacón et al. (2011) sostienen que la rotación no debe comprenderse únicamente como una decisión individual, sino como el resultado de la interacción entre las expectativas del voluntario y las respuestas organizacionales. Cuando existe una brecha entre lo que la persona espera encontrar en la experiencia voluntaria y lo que efectivamente recibe, se incrementa la probabilidad de abandono. En este sentido, los autores destacan que la rotación puede reducirse mediante estrategias sistemáticas de gestión del voluntariado, como el reconocimiento, la formación continua y una comunicación organizacional efectiva.

Por su parte, Sajardo y Serra (2008, 2009) destacan que el trabajo voluntario aporta un valor social añadido que trasciende los mecanismos tradicionales de participación política dentro de una democracia representativa. Desde esta perspectiva, el voluntariado constituye un ejercicio de responsabilidad cívica y compromiso cotidiano frente a los problemas sociales, especialmente aquellos que afectan a los sectores más vulnerables.

Asimismo, el voluntariado se configura como un proceso de desarrollo personal que ocurre de manera simultánea al desarrollo comunitario. A través de su acción, las personas voluntarias enfrentan retos que estimulan su crecimiento individual y fortalecen su sentido de trascendencia y propósito. Los autores precisan que el trabajo voluntario comprende toda actividad libremente realizada sin remuneración económica, aunque puede implicar compensaciones por gastos generados, y se desarrolla dentro de un marco institucional formal que refuerza su carácter ético y organizado.

2.1.3. Relación entre motivación y rotación del voluntariado

La motivación y la rotación del voluntariado mantienen una relación directa y determinante. Diversos estudios coinciden en que una adecuada gestión de la motivación — basada en el reconocimiento, la formación continua y la participación activa— reduce significativamente la rotación, fortaleciendo la permanencia y el compromiso organizacional.

Omoto y Snyder (1995) demuestran que las motivaciones orientadas al crecimiento personal, al aprendizaje y a la afiliación social se asocian con una mayor duración del servicio voluntario, mientras que las motivaciones débiles o insatisfechas incrementan la intención de abandono.

Vecina et al. (2009) proponen que la permanencia del voluntariado se consolida progresivamente a través de tres etapas: corto, mediano y largo plazo. En la fase inicial, la satisfacción depende de las expectativas, las tareas asignadas y la gestión organizacional; en la fase intermedia, el reconocimiento y la formación fortalecen el compromiso; y en la fase avanzada, se consolida la identidad del rol y el sentido de pertenencia, asegurando una permanencia sostenida.

Chacón et al. (2011) complementan que la retención del voluntariado depende en gran medida de la alineación entre las motivaciones personales y las estrategias institucionales. Cuando las tareas asignadas, la comunicación y la capacitación responden a los intereses del voluntario, se fortalece el compromiso y se reduce la rotación.

Desde la *Teoría Bifactorial de Herzberg*, Toledo y Ojeda (2021) señalan que, en el voluntariado, los factores motivacionales —como el reconocimiento, el logro y el crecimiento personal— adquieren un rol predominante frente a los factores de mantenimiento, dado que la satisfacción personal sustituye a los incentivos materiales.

En conjunto, la evidencia empírica desarrollada en programas sociales y organizaciones comunitarias permite afirmar que la motivación influye de manera significativa en la rotación del voluntariado. Un entorno organizacional que promueve el reconocimiento, el acompañamiento institucional y la coherencia entre las expectativas de los voluntarios y las tareas asignadas favorece su permanencia y reduce las tasas de abandono. Por el contrario, contextos caracterizados por exigencias elevadas, sobrecarga emocional y escaso soporte institucional tienden a generar desgaste y a incrementar la deserción voluntaria (Fierro y Sanchez, 2025; León, 2025).

En el caso del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, esta relación adquiere especial relevancia, dado que la continuidad del voluntariado impacta directamente en la estabilidad del servicio y en el desarrollo integral de la primera infancia.

2.1.4. Valor social del voluntariado

Si bien el trabajo voluntario no implica una retribución económica, su contribución al desarrollo social es significativa. Sajardo y Serra (2008, 2009) sostienen que el voluntariado

genera un valor social añadido que se expresa en la cohesión comunitaria, el fortalecimiento del capital social y la ampliación de las capacidades colectivas. Este enfoque busca asignar un valor monetario a las actividades desarrolladas por los voluntarios, aunque reconocen que dicha valoración no captura plenamente el impacto social generado. Las autoras introducen el concepto de valor añadido social, entendido como el conjunto de beneficios que trascienden los indicadores económicos tradicionales e incluyen la cohesión social, el fortalecimiento del capital democrático, la provisión de servicios de bienestar y el desarrollo del capital relacional. No obstante, los autores advierten que existen múltiples limitaciones metodológicas para cuantificar con precisión el valor del trabajo voluntario. Entre las principales destacan: *los instrumentos contables inadecuados*, debido a que las organizaciones sin fines de lucro carecen de sistemas que permitan registrar de forma sistemática la contribución del voluntariado; *la resistencia del sector a la monetización del voluntariado*, ya que algunas instituciones consideran que cuantificar el valor económico desvirtúa los principios de solidaridad y altruismo; *la falta de capacitación del personal administrativo*, pues la ausencia de formación en gestión contable limita la implementación de metodologías adecuadas de valoración; y *la escasez de recursos humanos y financieros*, debido a que muchas organizaciones no disponen del tiempo ni del presupuesto necesario para realizar este tipo de registros.

Desde esta perspectiva, la permanencia del voluntariado adquiere una importancia estratégica, ya que una alta rotación debilita la continuidad de los programas y reduce el impacto social generado. Visibilizar el aporte social del voluntariado resulta, por tanto, fundamental para fortalecer su reconocimiento institucional y su sostenibilidad dentro de las políticas públicas.

2.1.5. Ley General del Voluntariado – Ley N° 28238

La participación del voluntariado en programas sociales públicos se sustenta en un marco jurídico que garantiza su reconocimiento, delimitación de funciones y adecuada articulación institucional. En el Perú, esta regulación adquiere especial relevancia en programas de atención social como el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional

Cuna Más, donde la acción voluntaria constituye un componente esencial del modelo de atención a la primera infancia.

En este contexto, la Ley N.º 28238 – Ley General del Voluntariado, promulgada en 2004, constituye el principal sustento normativo que regula la acción voluntaria en el país. Esta norma reconoce al voluntariado como una actividad libre, solidaria y gratuita, orientada al bien común y al desarrollo social, estableciendo expresamente que no genera vínculo laboral ni sustituye el trabajo remunerado (art. 1). Este principio resulta fundamental para diferenciar la acción voluntaria de otras formas de participación contractual dentro de las entidades públicas.

La ley define el voluntariado como la labor realizada sin fines de lucro y sin responsabilidades contractuales, desarrollada por personas naturales u organizaciones de voluntariado. Asimismo, conceptualiza al voluntario como la persona que promueve y ejecuta acciones solidarias en entidades públicas o privadas, en contextos urbanos o rurales, y al beneficiario como la persona natural o jurídica que recibe el apoyo derivado de dicha acción. Estas definiciones establecen un marco de corresponsabilidad ética entre el voluntariado, la institución y la comunidad atendida.

Desde una perspectiva organizacional, la Ley N.º 28238 clasifica a las organizaciones de voluntariado en cuatro tipos: organizaciones basadas en voluntarios, entidades con apoyo de voluntarios, agencias de voluntariado y organizaciones con programas o proyectos de voluntariado.

- **Organizaciones basadas en voluntarios(as):** gestionadas por personas voluntarias y orientadas a la proyección social.
- **Entidades con apoyo de voluntarios(as):** instituciones públicas o privadas que integran a voluntarios para fortalecer sus objetivos sociales.
- **Agencias de voluntariado:** organizaciones sin fines de lucro que articulan la participación de voluntarios en diversos proyectos sociales.

- **Organizaciones con programas o proyectos de voluntariado:** entidades que convocan a sus propios miembros o colaboradores para ejecutar actividades de voluntariado.

Esta clasificación permite ubicar al Programa Nacional Cuna Más dentro de las entidades públicas que incorporan el apoyo voluntario como parte estructural de su gestión.

Asimismo, la norma asigna al Estado, a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), un rol activo en la promoción y fortalecimiento del voluntariado, para lo cual se crearon la Comisión Nacional de Voluntariado (CONVOL) y el Registro Nacional de Voluntariado, mecanismos orientados a formalizar y reconocer institucionalmente la participación voluntaria.

Este marco legal resulta pertinente para el presente estudio, ya que legitima la participación del voluntariado en programas sociales como Cuna Más; sin embargo, no regula de manera específica los factores motivacionales ni los mecanismos de retención del voluntariado. Esta limitación normativa contribuye a la persistencia de problemas como la rotación voluntaria, lo que refuerza la necesidad de analizar la motivación como factor influyente en la permanencia del voluntariado dentro del Servicio de Cuidado Diurno.

2.1.6. Dimensiones de las variables

La presente investigación busca identificar los orígenes de las variables, así como sus definiciones teóricas vinculadas y sus dimensiones, coherentes con el enfoque cuantitativo. En este estudio, las variables centrales son la motivación y la rotación del voluntariado, analizadas en el contexto del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

2.1.6.1. Motivación. La motivación constituye un proceso psicológico fundamental que orienta, dirige y sostiene la conducta humana hacia la consecución de determinados objetivos. En los ámbitos organizacional y social, la motivación influye directamente en el nivel de compromiso, desempeño y permanencia de las personas dentro de una institución, especialmente cuando se trata de actividades no remuneradas, como el voluntariado.

Chiavenato (2009) define la motivación como el conjunto de sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento que experimentan las personas al ejecutar

actividades significativas y desafiantes. Según el autor, cuando los factores motivacionales son gestionados adecuadamente, generan satisfacción y fortalecen el vínculo con la organización; por el contrario, cuando estos factores son insuficientes o inexistentes, se produce insatisfacción, desinterés y eventual abandono. Asimismo, señala que la motivación individual se encuentra estrechamente vinculada con el clima organizacional, en tanto las condiciones institucionales influyen en la percepción que las personas tienen sobre el valor de su esfuerzo y su contribución. En el caso del voluntariado, esta relación adquiere especial relevancia, dado que la ausencia de retribución económica hace que la permanencia dependa en mayor medida de factores psicológicos, simbólicos y relacionales.

Desde una perspectiva más reciente, León (2025) sostiene que la motivación en el voluntariado cumple un rol compensatorio frente a la falta de incentivos económicos, siendo los factores emocionales, sociales y de reconocimiento los que determinan la continuidad del compromiso. De manera complementaria, Maldonado et al. (2025) evidencian que niveles bajos de motivación se asocian directamente con mayores tasas de rotación en programas sociales públicos en el Perú.

En esta misma línea, Ryan y Deci (2020) enfatizan que la motivación no solo explica el inicio de la conducta voluntaria, sino, principalmente, su sostenimiento en el tiempo, lo cual resulta clave para comprender la rotación del voluntariado en programas de atención a la primera infancia. En síntesis, la motivación puede entenderse como un proceso interno y dinámico que impulsa a las personas a involucrarse y mantenerse en actividades voluntarias, incluso en contextos de alta exigencia emocional, como el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

2.1.6.2. Dimensiones de la Motivación. La presente investigación adopta como marco explicativo la *Teoría de la Autodeterminación* (TAD), propuesta por Ryan y Deci (2017), la cual continúa siendo uno de los enfoques teóricos más utilizados y validados en estudios contemporáneos sobre motivación laboral y voluntariado. Esta teoría sostiene que la motivación humana se organiza en un continuo que va desde formas controladas hasta formas autónomas de regulación de la conducta, y que la calidad de dicha motivación

depende del grado en que se satisfacen tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. Cuando estas necesidades no son satisfechas, aumenta el riesgo de desmotivación, desgaste emocional y abandono de la actividad. A partir de este enfoque, se identifican las siguientes dimensiones de la motivación relevantes para el análisis del voluntariado:

A. Desmotivación. Denominada amotivación en la Teoría de la Autodeterminación, se refiere a la ausencia de intención para actuar, producto de la percepción de falta de control, sentido o eficacia personal frente a una actividad (Ryan y Deci, 2017). En este estado, la persona no identifica razones internas ni externas que justifiquen su participación, lo que genera desinterés, apatía y una progresiva desvinculación. Estudios recientes señalan que la desmotivación en el voluntariado se asocia a factores como la sobrecarga emocional, la escasa retroalimentación institucional y la percepción de que el esfuerzo realizado no genera un impacto significativo (Alva, 2024; Maldonado et al., 2025). Estas condiciones debilitan el compromiso y aumentan la probabilidad de abandono temprano.

En el contexto del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, la desmotivación resulta particularmente relevante, dado que la labor voluntaria exige un alto involucramiento emocional sin compensación económica directa. Por ello, su análisis permite comprender de manera más precisa las causas que influyen en la rotación del voluntariado y aporta evidencia para el diseño de estrategias orientadas a la retención y fortalecimiento del compromiso voluntario.

B. Motivación intrínseca. Implica la realización de una actividad por el interés, disfrute o satisfacción inherente que esta produce. Representa el nivel más alto de autodeterminación, dado que la persona se involucra por voluntad propia y encuentra sentido personal en la actividad desarrollada (Ryan y Deci, 2017). Diversas investigaciones han demostrado que esta forma de motivación se asocia con mayores niveles de compromiso y permanencia en el voluntariado. En esa misma línea, estudios recientes en programas sociales latinoamericanos evidencian que los voluntarios con alta motivación intrínseca presentan menores tasas de rotación y mayor estabilidad emocional (León, 2025).

C. Regulación externa. Constituye la forma menos autónoma de motivación extrínseca y se caracteriza por conductas orientadas a satisfacer demandas externas o evitar sanciones. En el ámbito del voluntariado, esta *motivación por influencia externa* puede manifestarse a través de presiones sociales, reconocimiento formal o exigencias institucionales. Si bien puede generar cumplimiento inicial, diversos estudios advierten que este tipo de motivación se asocia con una alta probabilidad de abandono cuando desaparecen los incentivos externos o el control institucional disminuye (Maldonado et al., 2025).

D. Regulación introyectada. Implica una presión interna, en la que la persona actúa para evitar sentimientos de culpa, vergüenza o para obtener aprobación social. Aunque la regulación proviene del interior, no se experimenta como una elección plenamente libre, sino como una *motivación por autoexigencia*. Este tipo de motivación puede generar compromiso en el corto plazo, pero también desgaste emocional a largo plazo, incrementando la probabilidad de rotación (Ryan y Deci, 2017). No obstante, estudios recientes en voluntariado comunitario señalan que, en determinados contextos, la regulación introyectada puede fortalecer la permanencia, especialmente cuando se articula con valores prosociales (Haivas et al., 2013; Stukas et al., 2016).

E. Regulación Identificada. Ocurre cuando la persona reconoce el valor personal y social de la actividad y la integra a su sistema de valores. Aunque el objetivo de la conducta sigue siendo externo, esta se percibe como voluntaria y significativa, lo que favorece el compromiso sostenido y la permanencia (Fierro y Sanchez, 2025). En conjunto, estas dimensiones permiten comprender los distintos niveles de autodeterminación presentes en la motivación del voluntariado y constituyen un marco teórico adecuado para analizar su influencia en la rotación dentro del Programa Nacional Cuna Más.

2.1.6.3. Rotación del Voluntariado. El voluntariado se define como una actividad libremente asumida, no remunerada o con compensaciones simbólicas, orientada al beneficio de terceros o de la comunidad, y sustentada en valores de solidaridad y compromiso social (Alva, 2024). A diferencia del trabajo remunerado, el voluntariado depende en gran medida

de factores motivacionales internos, lo que lo hace particularmente vulnerable a fenómenos como la deserción y la rotación.

La rotación del voluntariado se refiere al proceso de ingreso y salida de personas voluntarias de una organización en un periodo determinado. Chiavenato (2009) define la rotación de personal como la relación porcentual entre incorporaciones y separaciones respecto al número promedio de integrantes de una organización, señalando que sus causas pueden ser internas o externas. En el contexto del voluntariado, esta definición se adapta para describir el abandono voluntario de personas que participan en programas sociales antes de cumplir el periodo esperado de permanencia.

Según la Organización de las Naciones Unidas – Perú (Alva, 2024), la elevada rotación del voluntariado en los programas sociales está asociada a factores como la carga emocional del trabajo, la insuficiente valoración institucional y la ausencia de niveles adecuados de motivación sostenida. Esta situación impacta negativamente en la continuidad de las intervenciones, incrementa los costos de capacitación y reemplazo, y deteriora la calidad de los servicios, especialmente en aquellos dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el caso del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, la rotación del voluntariado adquiere especial relevancia, dado que la permanencia del personal voluntario resulta fundamental para garantizar la continuidad del cuidado infantil, la generación de vínculos afectivos estables y el desarrollo integral de los niños y niñas beneficiarios.

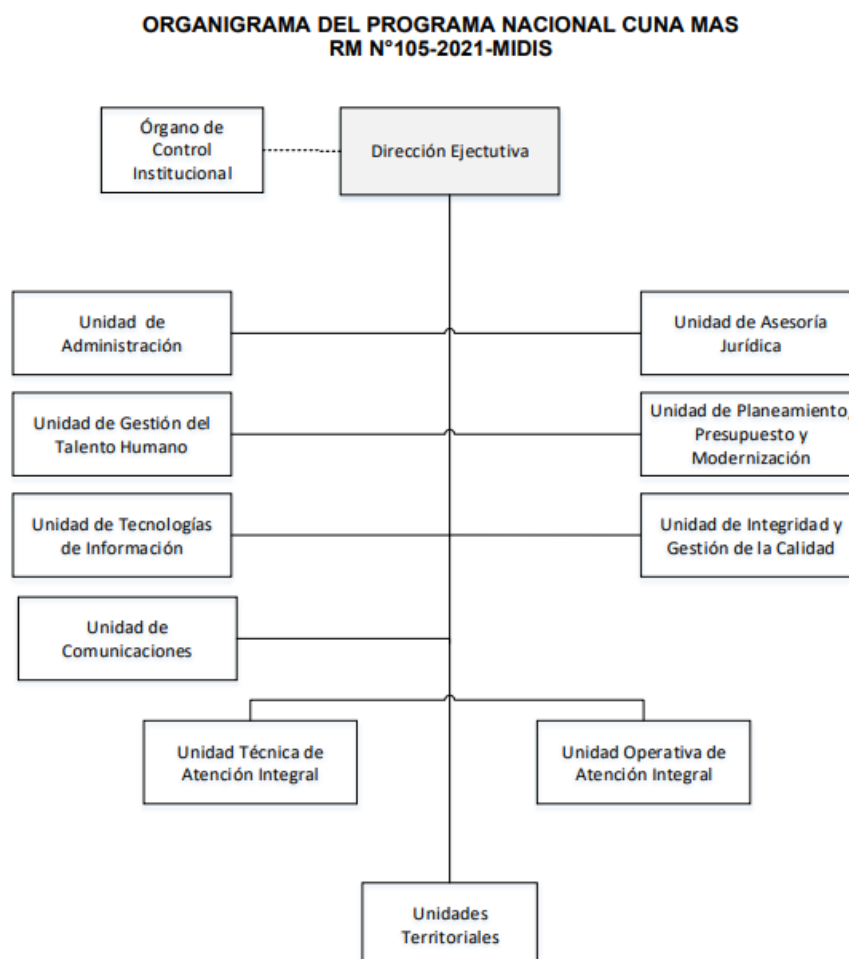
2.1.7. Programa Nacional Cuna Más.

El PNCM es un programa social focalizado, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuyo objetivo es mejorar el desarrollo infantil temprano de niñas y niños menores de 36 meses en situación de pobreza y pobreza extrema. Fue creado mediante el Decreto Supremo N.º 003-2012-MIDIS, sobre la base del extinto Programa Nacional Wawa Wasi, con la finalidad de reducir brechas sociales a través de servicios integrales de atención a la primera infancia.

El PNCM opera a través de dos servicios principales: el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF). El SCD se brinda en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI), espacios comunitarios donde se ofrece atención extrafamiliar orientada al cuidado, la nutrición, la salud, la recreación y el aprendizaje temprano. Este servicio se caracteriza por la participación activa de madres cuidadoras voluntarias y de los Comités de Gestión comunitarios, cuya labor resulta fundamental para la sostenibilidad y continuidad del servicio. Por su parte, el SAF está dirigido a madres gestantes y familias con niños menores de tres años, a través de visitas domiciliarias que promueven prácticas saludables de crianza infantil.

La gestión del programa se articula mediante una estructura organizativa conformada por una Unidad Técnica de Atención Integral, Unidades Territoriales y Oficinas de Coordinación Territorial, responsables de supervisar y acompañar la implementación del servicio en los CIAI. En cada jurisdicción, el coordinador del SCD trabaja de manera articulada con especialistas en desarrollo infantil, acompañantes técnicos y gestores comunales, quienes interactúan directamente con los Comités de Gestión. Esta estructura evidencia la relevancia de la participación voluntaria como componente central del modelo de atención del PNCM. Los Comités de Gestión - conformados por un presidente, tesorero, secretario y dos vocales³ - cumplen funciones de administración y coordinación del servicio, actuando como un nexo entre la gestión institucional y la participación social voluntaria. Su rol resulta clave para garantizar la corresponsabilidad comunitaria y la sostenibilidad del servicio de cuidado infantil. Finalmente, mediante la Resolución Ministerial N.º 105-2021-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del PNCM, documento que establece su estructura organizativa, funciones y procedimientos internos, constituyéndose en el principal instrumento normativo para el funcionamiento articulado del programa.

³ RDE N° 002100-2025-MIDIS/PNCM-DE. Aprobar Directiva de Modelo de Cogestión Comunal para la Implementación de los Servicios y Funcionamiento de los Comités de Gestión y Consejos de Vigilancia en el Programa Nacional Cuna Más, ver 9.

Figura 1*Organigrama del PNCM*

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, dado que busca generar conocimiento orientado a comprender la relación entre la motivación y la rotación del voluntariado, con la finalidad de aportar evidencia empírica útil para la mejora de la gestión del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del PNCM (Maldonado, 2018).

De acuerdo con el nivel de investigación, la investigación es de carácter correlacional, debido a que se orienta a determinar la relación existente entre la motivación y la rotación del voluntariado, sin establecer relaciones de causalidad directa entre las variables.

En relación con el enfoque de investigación, el estudio adopta un enfoque cuantitativo, debido a que se recolectarán y analizarán datos numéricos mediante el uso de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas y determinar la relación existente entre la variable independiente (motivación) y la variable dependiente (rotación del voluntariado).

Respecto al diseño metodológico, la investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, sino que estas se observan y analizan tal como se presentan en su contexto natural. Asimismo, la recolección de información se realizará en un único momento temporal, lo que permite describir y analizar el fenómeno en un periodo específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio se desarrollará durante el periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre del año 2025. El ámbito espacial corresponde a los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) pertenecientes al Servicio de Cuidado Diurno (SCD) del Programa Nacional Cuna Más, pertenecientes a Lima Metropolitana Centro. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos estará dirigida al voluntariado activo que desarrolla actividades en dichos centros, previa autorización institucional del Programa Nacional Cuna Más. En todo momento

se garantizará la confidencialidad y el uso ético de la información recolectada, conforme a los principios de la investigación científica.

3.3. Variables

La presente investigación considera dos variables principales, las cuales se encuentran directamente relacionadas con el problema de estudio:

- Variable Independiente: Motivación.
- Variable Dependiente: Rotación del voluntariado.

Ambas variables se desarrollan conceptualmente a continuación, con el propósito de delimitar su significado y facilitar su posterior operacionalización.

3.3.1. Definición de la variable independiente: Motivación

La motivación es un proceso psicológico que activa, dirige y mantiene la conducta humana hacia metas significativas, y que condiciona el compromiso y la permanencia de las personas en actividades sociales o institucionales. En contextos de voluntariado, esta no está mediada por incentivos económicos, sino por factores intrínsecos como el sentido de propósito, la realización personal y el reconocimiento social.

Desde una perspectiva organizacional, Poveda et al. (2017) definen la motivación como el conjunto de incentivos no económicos que una organización puede ofrecer para fortalecer el clima organizacional, favorecer el desempeño y satisfacer necesidades personales y sociales de quienes participan en ella, promoviendo su bienestar integral. Si bien esta definición se desarrolla en contextos organizacionales formales, sus fundamentos conceptuales son aplicables al ámbito del voluntariado, al centrarse en estímulos no monetarios y en el bienestar de las personas.

Desde una perspectiva más reciente, Ryan y Deci (2017), a través de la *Teoría de la Autodeterminación*, señalan que la motivación se explica a partir del grado en que las personas experimentan autonomía, competencia y sentido de pertenencia, elementos que condicionan la calidad del compromiso y la persistencia en las actividades que realizan. Cuando estas necesidades psicológicas no son satisfechas, se incrementan los niveles de desmotivación y abandono.

En el ámbito peruano, León (2025) señala que la motivación en el voluntariado actúa como un factor compensatorio frente a la ausencia de incentivos económicos, determinando la continuidad del compromiso en programas sociales públicos.

3.3.2. Definición de la variable dependiente: Rotación del Voluntariado

La rotación del voluntariado hace referencia al fenómeno de ingreso y salida recurrente de personas voluntarias dentro de una organización o programa social, lo cual afecta la estabilidad de los equipos de trabajo y la continuidad de los servicios brindados a la población beneficiaria.

Chiavenato (2009) define la rotación del personal como “la fluctuación de personas entre una organización y su entorno; es decir, el intercambio de individuos que ingresan y salen de una institución”. Aunque esta definición proviene del ámbito laboral, su aplicación al voluntariado resulta pertinente cuando se analiza desde una perspectiva organizacional y de gestión de recursos humanos. El autor señala que las causas de la rotación pueden originarse tanto en factores internos —como las condiciones organizacionales, el liderazgo, el clima institucional y los mecanismos de reconocimiento— como en factores externos, los cuales influyen directamente en las actitudes y comportamientos de las personas.

En estudios más recientes, sostienen que en las organizaciones sociales y comunitarias, la rotación del voluntariado se encuentra estrechamente vinculada a niveles bajos de motivación, sobrecarga de responsabilidades, escaso acompañamiento institucional y falta de reconocimiento sostenido (Fierro y Sanchez, 2025; León, 2025). En el caso del voluntariado en programas sociales de atención a la primera infancia, como el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, la rotación se manifiesta cuando las personas voluntarias deciden abandonar su participación antes de lo previsto, generando efectos negativos en la continuidad del servicio, el incremento de costos de capacitación y la pérdida de experiencia comunitaria acumulada. Por ello, la rotación del voluntariado se considera una variable dependiente, influenciada significativamente por el nivel de motivación percibido durante el desarrollo de las actividades voluntarias.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rangos
Variable Independiente: Motivación	Desmotivación	* Bajo nivel de esfuerzo en el voluntariado	1, 2, 3	Escala de Likert	
		* Percepción de pérdida de tiempo			
		* Falta de sentido en la actividad voluntaria			
	Regulación Externa	* Búsqueda de aprobación externa	4, 5, 6, 7, 8, 9	(1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (48-65)
		* Esfuerzo condicionado por seguridad externa		(2) Bastante en desacuerdo	
		* Evitación de críticas		(3) Indiferente	Regular (31-47)
		* Deseo de respeto social		(4) Bastante en de acuerdo	Malo (13-30)
		* Miedo a perder el voluntariado por bajo esfuerzo		(5) Totalmente en acuerdo	
		* Esfuerzo para obtener reconocimiento			
		* Necesidad de superarse			
	Regulación Introyectada	* Orgullo personal por participar	10, 11, 12, 13		
		* Evitar sentimientos de culpa personal			

Variable dependiente: Rotación del voluntariado	Defensa del yo	* El voluntariado como escape y alivio emocional	14, 15,	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo	Bueno (49-65)
		* Reducción de soledad y culpa	16, 17, 18		
		* Resolución de conflictos personales			
	Mejora del Curriculum	* Oportunidad de crecimiento profesional	19, 20,	(2) Bastante en desacuerdo	Regular (32-48)
		* Desarrollo de carrera y mejora del currículum	21, 22, 23		
	Relaciones Sociales	* Influencia social y apoyo en el voluntariado.	24, 25,	(3) Indiferente en de acuerdo	Malo (15-31)
		* Valoración compartida del servicio comunitario	26, 27, 28		

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población del estudio está constituida por los voluntarios activos que participan en el Servicio de Cuidado Diurno (SCD) del Programa Nacional Cuna Más, quienes desarrollan sus actividades en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI). De acuerdo con la Directiva “Modelo de Cogestión Comunal para la Implementación de los Servicios y Funcionamiento de los Comités de Gestión y Consejos de Vigilancia en el PNCM” (versión 9, 2025), los CIAI presentan las siguientes características:

- Son espacios comunitarios destinados a brindar atención integral a niñas y niños de 6 a 36 meses, priorizando su salud, nutrición, recreación y aprendizaje temprano.

- Cada CIAI cuenta con un Comité de Gestión, organización comunitaria encargada de la administración y supervisión del servicio, conformada por una junta directiva de cinco miembros elegidos voluntariamente por la comunidad.
- Asimismo, existe un Consejo de Vigilancia, integrado por tres miembros, cuya función es supervisar el adecuado uso de los recursos y la calidad del servicio.
- Los CIAI cuentan con personal voluntario que desempeña diversas funciones, tales como: Madre Cuidadora, Madre Guía, Guía de Familia, Socio/a de Cocina Tipo 1 y 2, Repartidor/a de Alimentos, Apoyo en Limpieza o Vigilancia y Apoyo Administrativo.

Para la presente investigación, se considera como población un total de 29,225 voluntarios activos, según Carta N° 00020-2026-MIDIS/PNCM-DE, de fecha 03 de febrero del 2026, emitida por el Programa Nacional Cuna Más, lo cual permite contar con una base poblacional claramente delimitada y formalmente reconocida por la entidad.

Tabla 3

Cantidad de Actores Comunes del Servicio de Cuidado Diurno, según tipo, Noviembre 2025

Tipo de Actor Comunal	Cantidad
Actor Comunal del SCD	24,056
Madre cuidadora	10,295
Madre Guía	2,149
Guía de Familia	1,462
Socia de Cocina	3,724
Repartidor de alimentos	1,253
Apoyo de limpieza y vigilancia	4,731
Apoyo administrativo del Comité de Gestión	442
Junta Directiva	3,262
Presidente	655
Secretario	650
Tesorero	653
Vocal 1	652

Vocal 2	652
Consejo de Vigilancia	1,907
Miembro 1	635
Miembro 2	640
Miembro 3	632
Total SCD	29,225

Nota. Información elaborada por la Unidad Operativa de Atención Integral del Programa Nacional Cuna Más (PNCM), a partir del Sistema Integrado correspondiente al periodo de noviembre de 2025, según lo establecido en la Carta N.º 00020-2026-MIDIS/PNCM-DE “Sobre solicitud de autorización para aplicar investigación de tesis”.

3.4.2. Muestra

Para la presente investigación se empleará un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los integrantes de la población cuentan con la misma probabilidad de ser seleccionados. Este tipo de muestreo permite obtener una muestra representativa, minimizar el sesgo en la selección de los participantes y garantizar la validez estadística de los resultados.

En el Servicio de Cuidado Diurno están conformados por Actores Comunes, quienes son personal voluntario conformados por: “madre cuidadora”, “madre guía”, “guía de familia”, “socia/o de cocina”, “repartidor de alimentos”, “apoyo de limpieza y vigilancia” y “apoyo administrativo”; asimismo, por miembros de la Junta Directiva y Consejos de Vigilancia.

Considerando que la población total está conformada por 29,225 voluntarios activos del Programa Nacional Cuna Más, el tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[(e^2 \cdot (N - 1)) + (Z^2) \cdot p \cdot q]}$$

Donde:

- n : Tamaño óptimo de la muestra
- Z: Nivel de Confianza al 95% (1.96)
- p: Probabilidad de éxito en poblaciones finitas (0.85)
- q: Probabilidad de fracaso en poblaciones finitas (0.15)
- N: Tamaño de Personas Voluntarias
- e: Margen de error por el investigador (0.05)

$$n = \frac{(1.96^2 * 0.85 * 0.15 * 17246)}{[(0.05^2 * (29225 - 1)) + (1.96^2) * 0.85 * 0.15]}$$

$$n = 194.62 \approx 195 \text{ personas voluntarias}$$

Como resultado de dicho cálculo, se obtuvo una muestra de 195 voluntarios, los cuales serán seleccionados de manera aleatoria entre el personal voluntario activo de los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) pertenecientes a Lima Metropolitana Centro.

Tabla 4

Padrón de Actores Comunes en los CIAIs de Lima Metropolitana Centro

Zona	Distrito	Comité de Gestión	Centros Infantiles de Atención Integral	Cantidad de Actores Comunes
Lima Metropolitana Centro	La Victoria	Corazón del Pino	Santa Isabel de Hungría	38
			Joyitas del Porvenir	
			Estrellitas del Hogar 2	
	Callao	Defensores de la Patria	Villa Señor de los Milagros	16
	El Agustino	Las Nazarenas	Los Caballitos del Mar	28
	Ate		Carrusel I y II	79

	Rayitos de Sol	Palomitas I – II	
	Lomas de Santa Clara	Rayitos de Sol I	
		Lucecitas del Saber	
		María Parado de Bellido	
Chorrillos	Buenos Aires de Villa	Los Niños y Niñas de Villa	34
		TRP_San José	
TOTAL			195

Nota. Información extraída de la página web Cunanet 2026⁴

Este tamaño muestral resulta adecuado y suficiente para representar de manera confiable las percepciones del voluntariado respecto a la motivación (variable independiente) y la rotación del voluntariado (variable dependiente), dentro del ámbito del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) del Programa Nacional Cuna Más.

3.5. Instrumentos

Galindo-Dominguez (2020) define el cuestionario como un instrumento de medición documental conformado por un conjunto de preguntas estructuradas, abiertas y/o cerradas, cuyo propósito es recopilar información relevante sobre percepciones, actitudes o comportamientos de los participantes respecto a un fenómeno de estudio. En la presente investigación se utilizará un cuestionario estructurado, dirigido al personal voluntario de los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro. Dicho instrumento permitirá medir los niveles de motivación y su relación con la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición

⁴ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Programa Nacional Cuna Más: Cobertura de Servicios de Cuidado Diurno. <https://mapa.cunamas.gob.pe/cobertura/>

Para garantizar la validez de contenido del instrumento, se aplicará la técnica de juicio de expertos, la cual consiste en someter el cuestionario a la evaluación de especialistas en gestión del voluntariado, psicología organizacional y metodología de la investigación. Según Galindo-Dominguez (2020), este procedimiento permite evaluar la claridad, coherencia, pertinencia y suficiencia de los ítems, asegurando que estos midan adecuadamente las variables propuestas, así como realizar los ajustes necesarios antes de su aplicación definitiva.

Tabla 5

Validez del instrumento mediante juicio de expertos

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	Metodólogo	X	X
Juez 2	Temático	X	X
Juez 3	Especialista	X	X

3.5.1.1. Variable Motivación. Para medir la variable motivación, se empleará un instrumento adaptado a partir de la Escala de Motivación Laboral Multidimensional (Multidimensional Work Motivation Scale – MWMS), elaborada por Gagné et al. (2015), la cual ha sido validada internacionalmente y traducida a más de diez idiomas. La escala original consta de 19 ítems, evaluados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Los ítems se distribuyen en cinco dimensiones:

- Desmotivación (ítems 2, 15, 16)
- Motivación extrínseca (ítems 3, 8, 9, 10, 14, 17)
- Motivación introyectada (ítems 1, 5, 7, 19)
- Motivación identificada (ítems 4, 11, 18)
- Motivación intrínseca (ítems 6, 12, 13)

Para el presente estudio se seleccionaron únicamente las dimensiones de Desmotivación, Regulación Externa y Regulación Introyectada, por ser las más pertinentes para explicar el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del PNCM. Estas dimensiones permiten analizar:

- La ausencia de motivación para continuar en el servicio (desmotivación).
- La permanencia condicionada por presiones externas o recompensas indirectas (regulación externa).
- La permanencia influenciada por presiones internas como culpa, autoexigencia o necesidad de aprobación (regulación introyectada).

Se excluyeron las dimensiones de motivación intrínseca y regulación identificada, debido a que estas se asocian a altos niveles de compromiso y satisfacción personal, y resultan menos explicativas del fenómeno de abandono voluntario que constituye el foco del estudio.

3.5.1.2. Variable: Rotación del Voluntariado. Para medir la variable rotación del voluntariado, se utilizará el Inventario de Funciones del Voluntariado (Volunteer Functions Inventory – VFI), desarrollado por Clary et al. (1998), instrumento ampliamente validado en estudios sobre permanencia y abandono del voluntariado. El VFI está compuesto por 30 ítems, organizados en seis dimensiones Checa et al. (2023):

- Conocimiento (ítems 12, 14, 18, 25, 30)
- Defensa del Yo (ítems 7, 9, 11, 20, 24)
- Mejora del Currículum (ítems 1, 10, 15, 21, 28)
- Mejora del Estado de Ánimo (ítems 5, 13, 26, 27, 29)
- Relaciones Sociales (ítems 2, 4, 6, 17, 23)
- Valores (ítems 3, 8, 16, 19, 22)

Cada ítem se evalúa mediante una escala Likert de cinco puntos, que va desde “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5).

En esta investigación, se seleccionaron las dimensiones de: Defensa del Yo, Mejora del Currículum y Relaciones Sociales. Estas dimensiones permiten analizar motivaciones

circunstanciales vinculadas al abandono del voluntariado, tales como la necesidad de proteger la autoimagen, la búsqueda de beneficios personales o profesionales y el grado de integración social dentro del equipo de trabajo. En conjunto, estas dimensiones aportan evidencia relevante para comprender los factores asociados a la rotación del voluntariado en programas sociales.

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición

La confiabilidad de los instrumentos se determinará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado tanto a la variable motivación como a la variable rotación del voluntariado.

Según Torres (2021), un coeficiente alfa de Cronbach (α) igual o superior a 0.70 es considerado aceptable para fines de investigación, mientras que valores superiores a 0.80 evidencian una adecuada consistencia interna del instrumento, lo que refleja una alta correlación entre los ítems que lo conforman. En esa misma línea, Toledo y Ojeda (2021), señalan que el VFI presenta los siguientes coeficientes de confiabilidad por dimensión:

- Conocimiento: 0.82
- Defensa del Yo: 0.80
- Mejora del Currículum: 0.79
- Mejora del Estado de Ánimo: 0.76
- Relaciones Sociales: 0.76
- Valores: 0.61

El alfa general del instrumento fue de 0.75, lo que demuestra una consistencia interna adecuada para su aplicación en investigaciones sociales y organizacionales.

Tabla 6

Grados de Interpretación del nivel de confiabilidad de los instrumentos

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media

0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota. Extraído de Galindo-Dominguez (2020)

3.5.3. Estrategias de prueba de Hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis planteadas en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de Chi-cuadrado de independencia (χ^2), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Esta prueba permitió determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la variable independiente motivación y la variable dependiente rotación del voluntariado, así como entre las dimensiones de la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

La elección de la prueba Chi-cuadrado se sustenta en que las variables de estudio fueron medidas mediante una escala Likert y posteriormente categorizadas en niveles ordinales (bajo, regular y alto), lo que hace pertinente el uso de una prueba no paramétrica para analizar la asociación entre variables categóricas. Asimismo, esta prueba resulta adecuada para estudios de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel explicativo, como el presente. El criterio de decisión estadística fue el siguiente:

- Si el valor de significancia (p-valor) es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyéndose que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.
- Si el valor de significancia (p-valor) es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, determinándose que no existe influencia significativa.

Hipótesis nula (H_0):

Existe una relación significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

Hipótesis alternativa (H_1):

No existe una relación significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

3.6. Procedimientos

3.6.1. Técnicas a emplear

La técnica principal de recolección de datos será el cuestionario estructurado, aplicado de forma presencial en los CIAI de Lima Metropolitana Centro. De manera complementaria, se utilizará una versión virtual del cuestionario mediante la plataforma Google Forms, dirigida a voluntarios que no puedan participar presencialmente. La aplicación se realizará con la autorización del Programa Nacional Cuna Más, garantizando el anonimato, la confidencialidad y la participación voluntaria. El tiempo estimado de respuesta será de aproximadamente cinco minutos.

3.6.2. Técnicas de Procesamiento de la Información

Los datos recolectados fueron codificados y organizados en el programa Microsoft Excel 2021, y posteriormente procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS versión 26. Para el análisis de la información se elaboraron tablas y gráficos descriptivos, así como análisis de frecuencias y porcentajes, con el propósito de describir las características de las variables de estudio.

Asimismo, para la contratación de las hipótesis planteadas se aplicó la prueba estadística de Chi-cuadrado de independencia (χ^2), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, lo que permitió determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado, así como entre las dimensiones de la motivación y la rotación del voluntariado en el Programa Nacional Cuna Más.

3.7. Análisis de datos

La investigación se desarrolló bajo el método hipotético-deductivo, el cual parte de la formulación de hipótesis teóricas que fueron contrastadas mediante evidencia empírica obtenida a partir de los datos recolectados. Los datos fueron registrados inicialmente en Microsoft Excel y posteriormente procesados y analizados en el software estadístico SPSS versión 26. Para el análisis de los datos se siguieron los siguientes procedimientos:

3.7.1. *Análisis de confiabilidad*

Se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach (α) con la finalidad de evaluar la consistencia interna de los instrumentos de medición aplicados. Se consideró aceptable un valor igual o superior a 0.70, criterio ampliamente utilizado en investigaciones de ciencias sociales.

3.7.2. *Análisis descriptivo*

Se realizó un análisis descriptivo de las variables de estudio mediante la elaboración de tablas de frecuencias y porcentajes, permitiendo describir los niveles de la motivación, sus dimensiones, y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del PNCM.

3.7.3. *Análisis inferencial*

Para el análisis de la relación entre las variables y la contrastación de las hipótesis planteadas se aplicó la prueba estadística de Chi-cuadrado de independencia (χ^2), considerando un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, con el propósito de determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la motivación y la rotación del voluntariado. Los resultados obtenidos permitieron establecer conclusiones empíricas relevantes sobre la relación entre la motivación y la rotación del voluntariado, aportando información útil para la mejora de la gestión del voluntariado en el PNCM.

3.8. Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrollará respetando los principios éticos fundamentales de la investigación científica, tales como la honestidad académica, la confidencialidad, el consentimiento informado y el uso responsable de la información. Se garantizará que las personas participantes sean informadas de manera clara sobre los objetivos del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación y el carácter anónimo y confidencial de los datos proporcionados. Asimismo, los datos recolectados serán utilizados exclusivamente con fines académicos, evitando cualquier uso indebido de la información, y se respetarán las normas de integridad científica y propiedad intelectual, asegurando que todas las fuentes bibliográficas sean correctamente citadas y que no se incurra en prácticas como el plagio, la manipulación de datos o la tergiversación de resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Características de la muestra

4.1.1. Respecto a la Edad

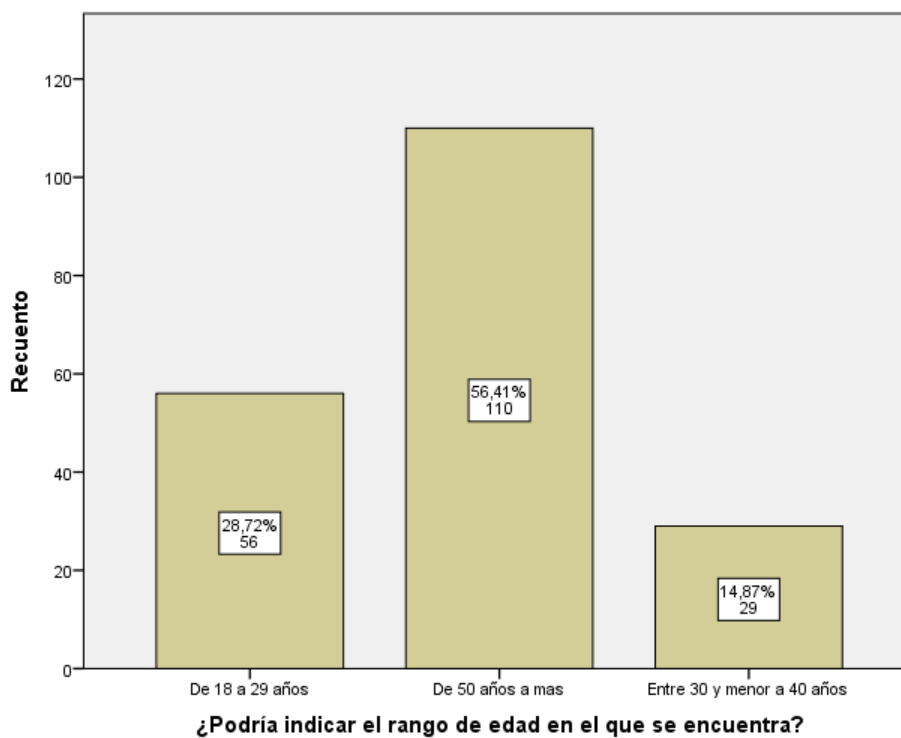
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto a la edad de los actores comunales

¿Podría indicar el rango de edad en el que se encuentra?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 29 años	56	28,7	28,7	28,7
De 50 años a mas	110	56,4	56,4	85,1
Válidos Entre 30 y menor a 40 años	29	14,9	14,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Figura 2

Distribución porcentual respecto a la edad de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la mayor proporción de voluntarios encuestados pertenece al grupo de “50 años a más”, representando el 56,41%

del total de la muestra (110 personas). Esto evidencia que la participación en el Servicio de Cuidado Diurno se concentra principalmente en personas de mayor edad.

En segundo lugar, se identifica el grupo de “18 a 29 años”, que representa el 28,72% de los encuestados (56 personas), lo cual indica una participación moderada de voluntarios jóvenes dentro del servicio. Por otro lado, el grupo de “30 a menos de 40 años” presenta la menor proporción de participantes, con 14,87% del total (29 personas).

En términos generales, los resultados evidencian que la muestra está conformada mayoritariamente por voluntarios de 50 años a más, lo cual sugiere que el voluntariado en los CIAIs de Lima Metropolitana Centro está integrado principalmente por personas adultas mayores, mientras que la participación de jóvenes y adultos de mediana edad es menor. Esto constituye una característica relevante de la muestra para el análisis posterior de la relación entre motivación y rotación del voluntariado.

4.1.2. Respecto al Sexo

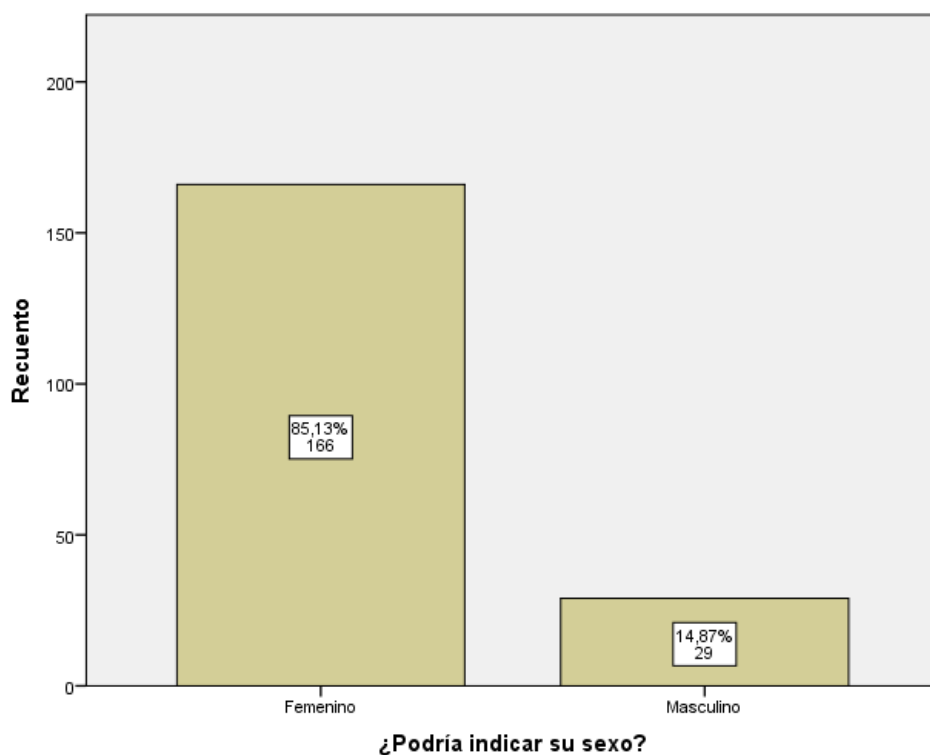
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al sexo de los actores comunales

¿Podría indicar su sexo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	166	85,1	85,1	85,1
	Masculino	29	14,9	14,9	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 3

Distribución porcentual respecto al sexo de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la mayor parte de los voluntarios encuestados corresponde al sexo femenino, representando el 85,13% del total de la muestra (166 personas). Esto evidencia una marcada predominancia de mujeres en el voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno. Por otro lado, el sexo masculino representa el 14,87% de los participantes (29 personas), constituyendo una proporción considerablemente menor dentro de la muestra analizada.

En términos generales, los resultados indican que la muestra se encuentra conformada mayoritariamente por mujeres voluntarias, lo cual refleja una mayor participación femenina en las actividades del Servicio de Cuidado Diurno en los CIAIs de Lima Metropolitana Centro, mientras que la participación masculina resulta significativamente menor. Esta característica demográfica es relevante para comprender la composición del voluntariado que participa en la investigación.

4.1.3. Respecto al Nivel de Formación Académica

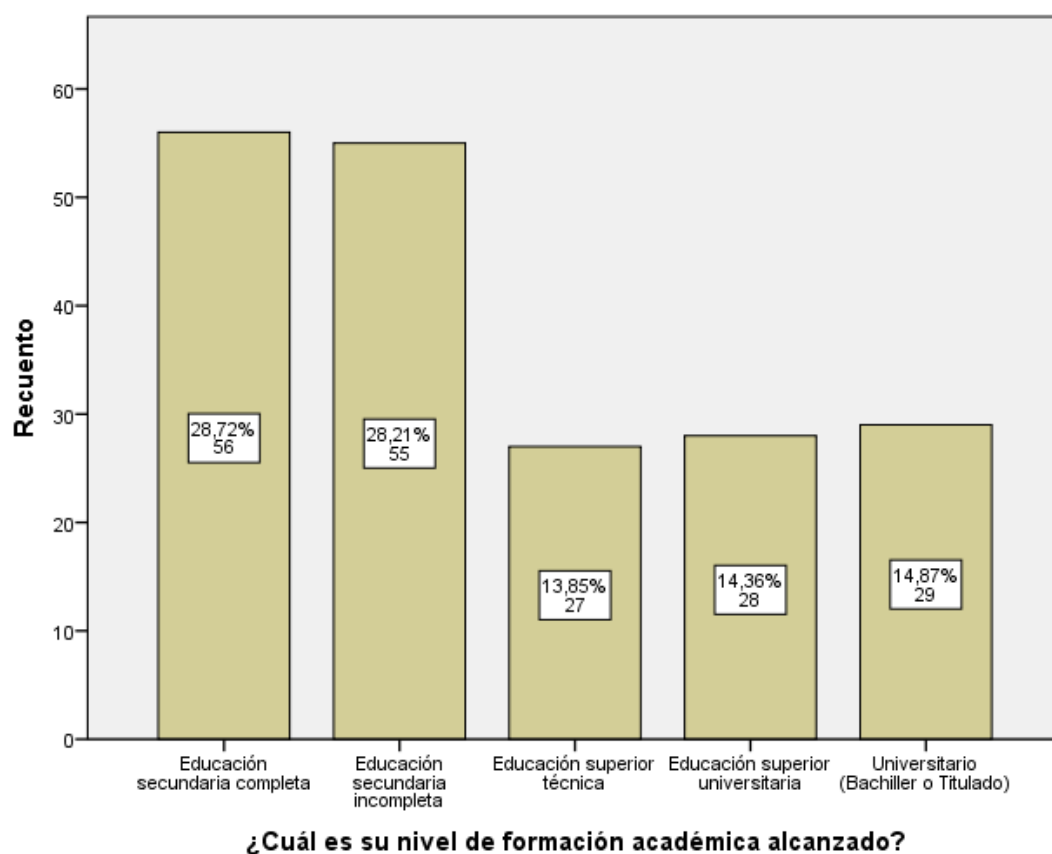
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de formación académica de los actores comunales

¿Cuál es su nivel de formación académica alcanzado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Educación secundaria completa	56	28,7	28,7	28,7
	Educación secundaria incompleta	55	28,2	28,2	56,9
	Educación superior técnica	27	13,8	13,8	70,8
	Educación superior universitaria	28	14,4	14,4	85,1
	Universitario (Bachiller o Titulado)	29	14,9	14,9	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 4

Distribución porcentual respecto al nivel de formación académica de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 28,72% de los voluntarios cuenta con educación secundaria completa (56 personas), constituyendo el grupo con mayor

proporción dentro de la muestra. De manera muy cercana, el 28,21% presenta educación secundaria incompleta (55 personas).

Asimismo, el 14,87% de los encuestados posee formación universitaria (bachiller o titulado), mientras que el 14,36% cuenta con educación superior universitaria (28 personas). Por otro lado, el 13,85% de los voluntarios presenta educación superior técnica (27 personas).

En términos generales, los resultados evidencian que la mayor parte de los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno cuenta con niveles de educación secundaria, mientras que una proporción menor posee formación superior técnica o universitaria. Esta distribución permite caracterizar el perfil educativo de los voluntarios que participan en los CIAIs de Lima Metropolitana Centro, información relevante para el análisis posterior de las variables de estudio. Asimismo, esta diversidad educativa podría favorecer la incorporación de distintas competencias, conocimientos y habilidades en la atención a la primera infancia, permitiendo identificar el perfil educativo del voluntariado que participa en los Centros Infantiles de Atención Integral.

4.1.4. Respecto al tiempo de participación en el Programa Nacional Cuna Más

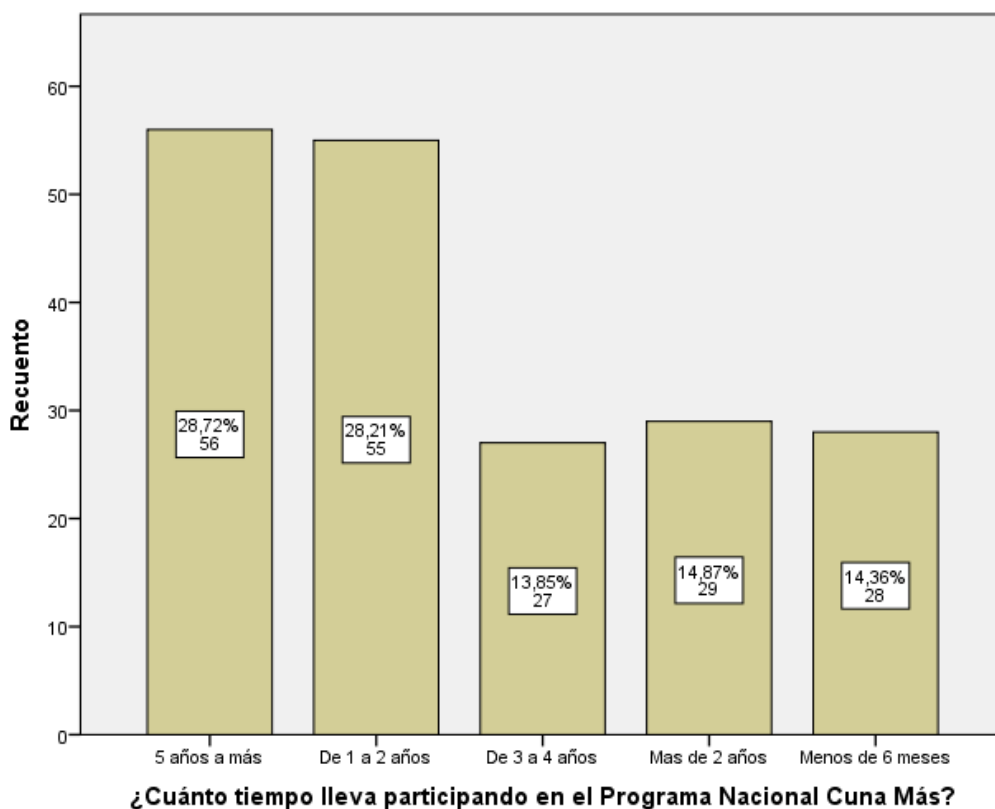
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al tiempo de participación de los actores comunales

¿Cuánto tiempo lleva participando en el Programa Nacional Cuna Más?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5 años a más	56	28,7	28,7
	De 1 a 2 años	55	28,2	56,9
	De 3 a 4 años	27	13,8	70,8
	Mas de 2 años	29	14,9	85,6
	Menos de 6 meses	28	14,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Figura 5

Distribución porcentual respecto al tiempo de participación de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 28,72% de los voluntarios encuestados participa en el programa desde 5 años a más (56 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. De manera muy similar, el 28,21% de los voluntarios señala tener entre 1 a 2 años de participación (55 personas).

Asimismo, el 14,87% de los participantes indica tener más de 2 años de participación (29 personas), mientras que el 14,36% lleva menos de 6 meses participando en el programa (28 personas). Por otro lado, el 13,85% de los voluntarios manifiesta tener entre 3 a 4 años de participación (27 personas).

En términos generales, los resultados evidencian que existe una diversidad en el tiempo de permanencia de los voluntarios dentro del programa; sin embargo, destaca una mayor proporción de participantes con larga trayectoria (5 años a más) y un grupo importante con participación reciente entre 1 a 2 años.

Esta distribución permite caracterizar el nivel de experiencia de los voluntarios que forman parte de los CIAIs de Lima Metropolitana Centro, aspecto relevante para el análisis posterior de la relación entre la motivación y la rotación del voluntariado. En ese sentido, se

observa la presencia de voluntarios con mayor tiempo de permanencia, lo que pone de manifiesto la existencia de un grupo comprometido que continúa participando activamente en las actividades comunitarias desarrolladas por el Servicio de Cuidado Diurno.

4.1.5. Respecto a la capacitación proporcionada por el Programa Nacional Cuna Más

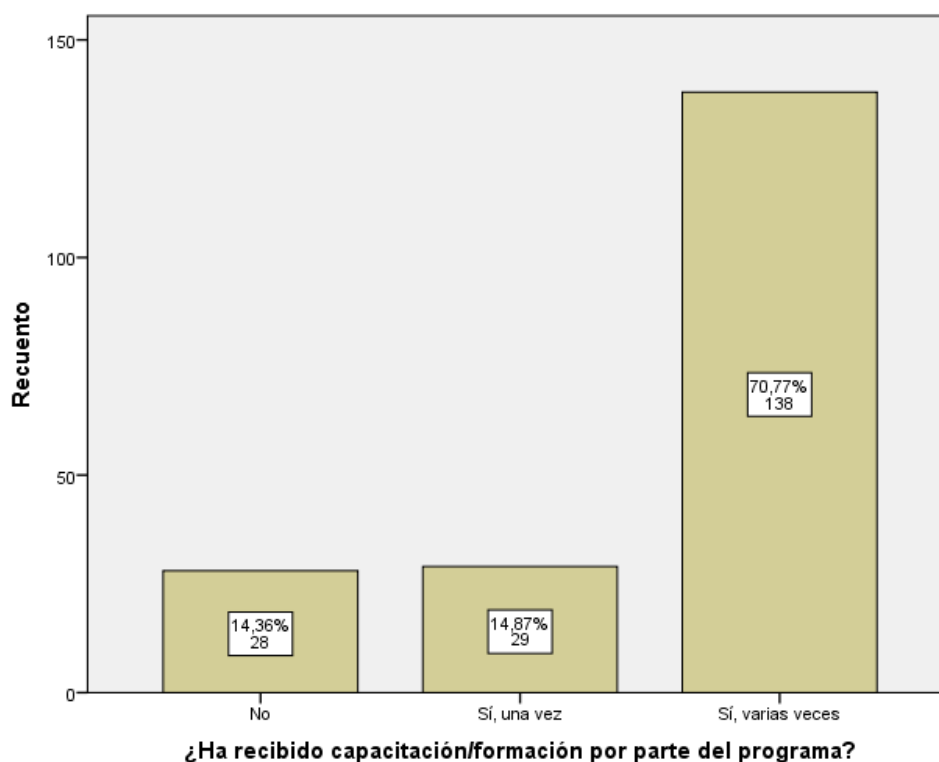
Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto a la capacitación proporcionada a los actores comunales por el Programa Nacional Cuna Más

¿Ha recibido capacitación/formación por parte del programa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	28	14,4	14,4	14,4
	Sí, una vez	29	14,9	14,9	29,2
	Sí, varias veces	138	70,8	70,8	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 6

Distribución porcentual respecto a la capacitación proporcionada a los actores comunales por el Programa Nacional Cuna Más



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 70,77% de los voluntarios encuestados ha recibido capacitación o formación en varias oportunidades (138 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra.

Asimismo, el 14,87% de los voluntarios señala haber recibido capacitación una sola vez (29 personas), lo que evidencia que un segmento menor de los participantes ha tenido acceso limitado a los procesos formativos brindados por el programa. Por otro lado, el 14,36% de los voluntarios manifiesta no haber recibido capacitación (28 personas), lo cual indica la existencia de un grupo de participantes que desarrolla sus actividades dentro del servicio de cuidado diurno sin haber participado en procesos formativos institucionales.

En términos generales, los resultados evidencian que la mayoría de los voluntarios ha sido capacitada en más de una ocasión, lo que refleja la presencia de acciones formativas recurrentes dentro del programa. No obstante, también se identifica un porcentaje menor de voluntarios que ha recibido capacitación de manera limitada o que no ha accedido a ella, lo cual podría constituir un aspecto relevante a considerar en el fortalecimiento de las estrategias de formación dirigidas al voluntariado.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Respecto a la variable: Motivación

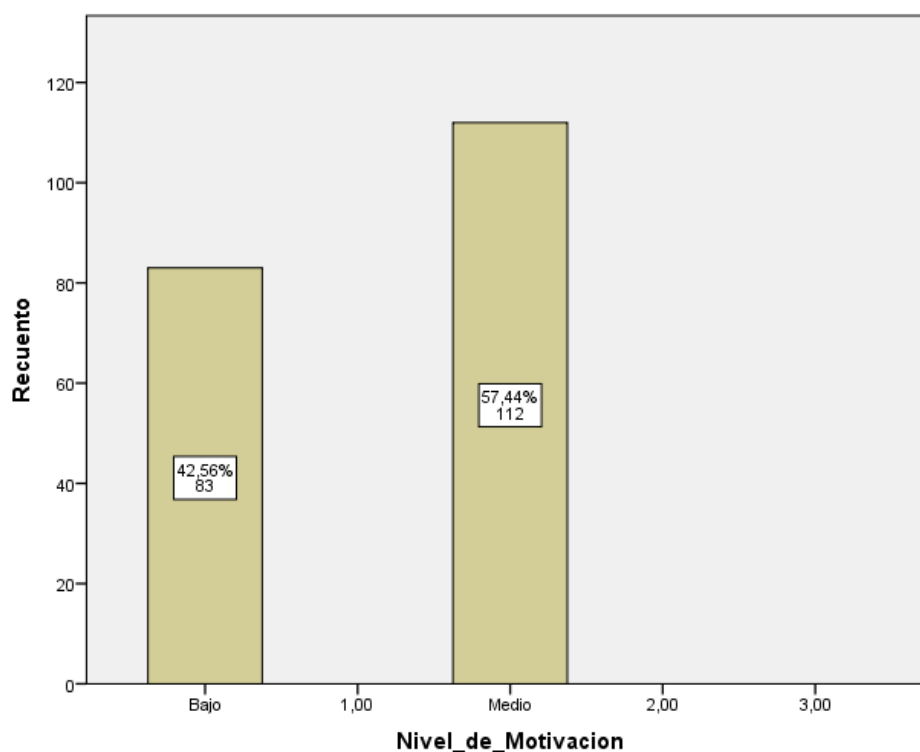
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de motivación de los actores comunales

		Nivel_de_Motivacion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válidos	Bajo	83	42,6	42,6	42,6
	Medio	112	57,4	57,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 7

Distribución porcentual respecto al nivel de motivación de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 57,44% de los voluntarios encuestados presenta un nivel de motivación medio (112 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. Por otro lado, el 42,56% de los voluntarios manifiesta un nivel de motivación bajo (83 personas), lo que evidencia que una parte importante de los participantes no alcanza niveles elevados de motivación en el desarrollo de sus actividades dentro del programa.

Asimismo, no se registran voluntarios que presenten un nivel de motivación alto, lo cual resulta un aspecto relevante a considerar, dado que evidencia la ausencia de participantes que se perciban como altamente motivados para continuar desempeñando su labor dentro del voluntariado.

En términos generales, los resultados evidencian que predomina un nivel de motivación medio entre los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más; sin embargo, también se identifica una proporción considerable con niveles de motivación bajos, lo cual, sumado a la ausencia de niveles altos de motivación, podría constituir un factor preocupante que influya en el compromiso, la satisfacción y la permanencia del voluntariado dentro del programa.

4.2.2. Respecto a la variable: Rotación del Voluntariado

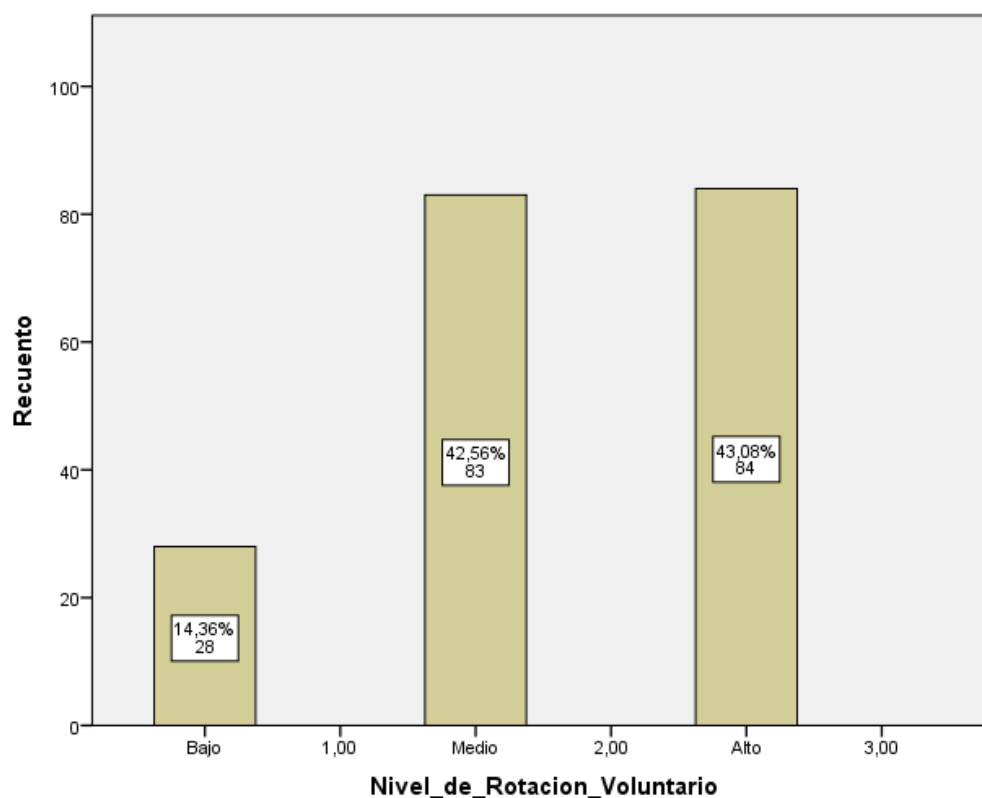
Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de rotación del voluntariado de los actores comunales

		Nivel_de_Rotacion_Voluntariado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	28	14,4	14,4	14,4
	Medio	83	42,6	42,6	56,9
	Alto	84	43,1	43,1	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 8

Distribución porcentual respecto al nivel de rotación del voluntariado de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 43,08% de los voluntarios encuestados presenta un nivel alto de rotación (84 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. De manera muy similar, el 42,56% de los voluntarios

manifiesta un nivel medio de rotación (83 personas), lo cual evidencia que una proporción significativa de los participantes se encuentra en una situación intermedia respecto a su permanencia dentro del voluntariado. Por otro lado, el 14,36% de los voluntarios presenta un nivel bajo de rotación (28 personas), lo que indica que un grupo menor de participantes muestra una mayor estabilidad y permanencia dentro del programa.

En términos generales, los resultados evidencian que predominan los niveles medio y alto de rotación entre los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, lo cual podría reflejar una tendencia significativa hacia la movilidad o posible abandono del voluntariado. Esta situación constituye un aspecto relevante a considerar para el programa, ya que la rotación del voluntariado puede afectar la continuidad de las actividades y la calidad del servicio brindado en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI).

4.2.3. Respecto al subdimensión: Desmotivación

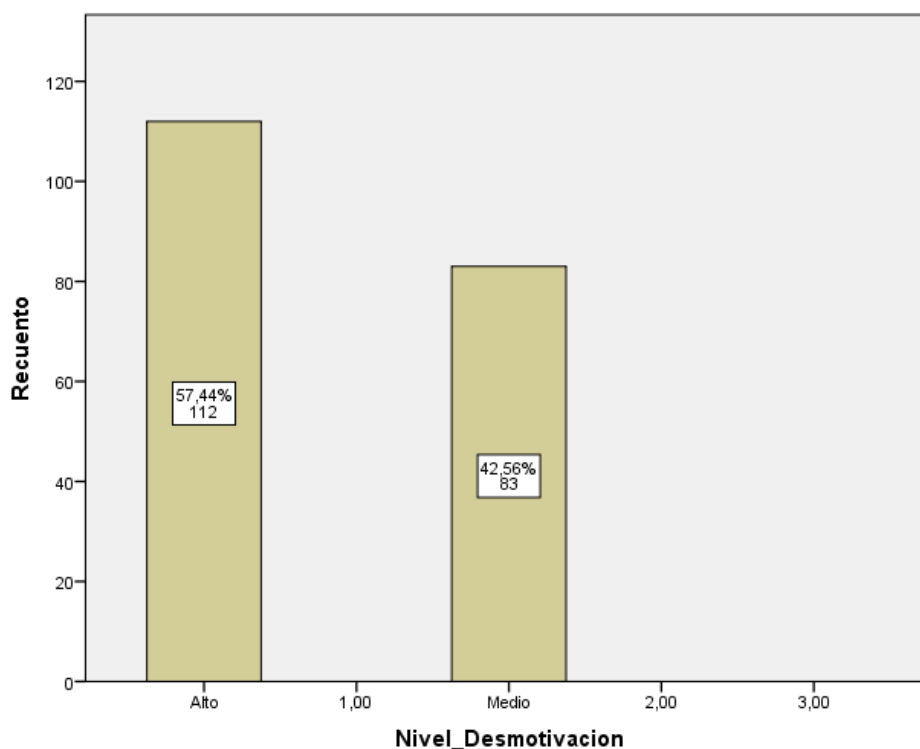
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de desmotivación de los actores comunales

Nivel_Desmotivacion					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	112	57,4	57,4	57,4
	Medio	83	42,6	42,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 9

Distribución porcentual respecto al nivel de desmotivación de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 57,44% de los voluntarios encuestados presenta un nivel alto de desmotivación (112 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. Este resultado indica que más de la mitad de los participantes manifiesta una tendencia significativa hacia sentimientos de desánimo o pérdida de interés en el desarrollo de sus actividades dentro del voluntariado.

Por otro lado, el 42,56% de los voluntarios presenta un nivel medio de desmotivación (83 personas), lo que evidencia que una parte importante de los encuestados experimenta ciertos grados de desmotivación durante su participación en el servicio, aunque en una intensidad moderada.

En términos generales, los resultados evidencian que predomina el nivel alto de desmotivación entre los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, lo cual constituye un aspecto relevante a considerar, ya que podría influir en el compromiso, la satisfacción y la permanencia de los voluntarios dentro del programa. Esta situación podría repercutir en la continuidad de las actividades desarrolladas en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro, generando posibles efectos en la estabilidad del voluntariado.

4.2.4. Respecto al subdimensión: Regulación Externa

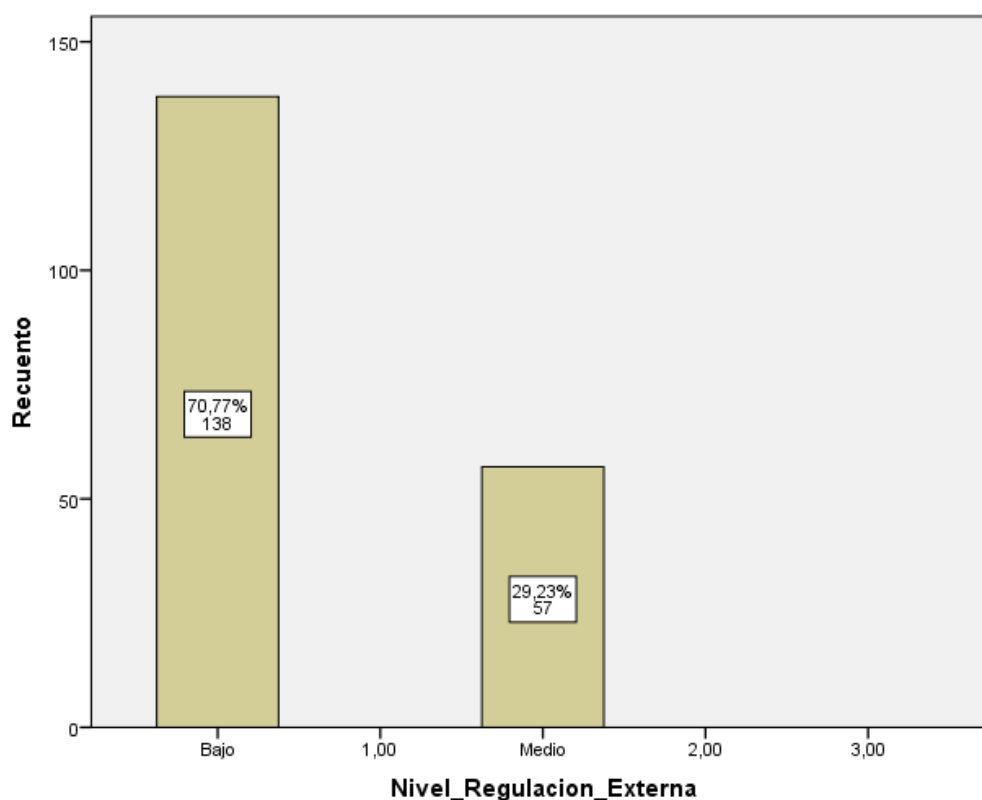
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de regulación externa de los actores comunales

		Nivel_Regulacion_Externa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	138	70,8	70,8	70,8
	Medio	57	29,2	29,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 10

Distribución porcentual respecto al nivel de regulación externa de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 70,77% de los voluntarios encuestados presenta un nivel bajo de regulación externa (138 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. Este resultado indica que la mayoría de los participantes no percibe una fuerte influencia o control externo que regule su

comportamiento dentro del voluntariado, lo cual podría reflejar un mayor grado de autonomía en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, el 29,23% de los voluntarios presenta un nivel medio de regulación externa (57 personas), lo que evidencia que una parte considerable de los encuestados experimenta cierta influencia externa en su participación, posiblemente a través de normas, reglas o expectativas establecidas por el programa. No se registran voluntarios con nivel alto de regulación externa, lo que sugiere que ninguno de los participantes percibe un control excesivo o presión externa elevada que limite su autonomía.

En términos generales, los resultados evidencian que predomina el nivel bajo de regulación externa entre los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, lo que podría favorecer una mayor independencia y sentido de responsabilidad personal en la realización de sus actividades. Sin embargo, la presencia de un porcentaje relevante con nivel medio de regulación externa indica que el programa mantiene ciertos mecanismos de control o supervisión que podrían influir en la dinámica del voluntariado dentro de los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro.

4.2.5. Respecto al subdimensión: Regulación Introyectada

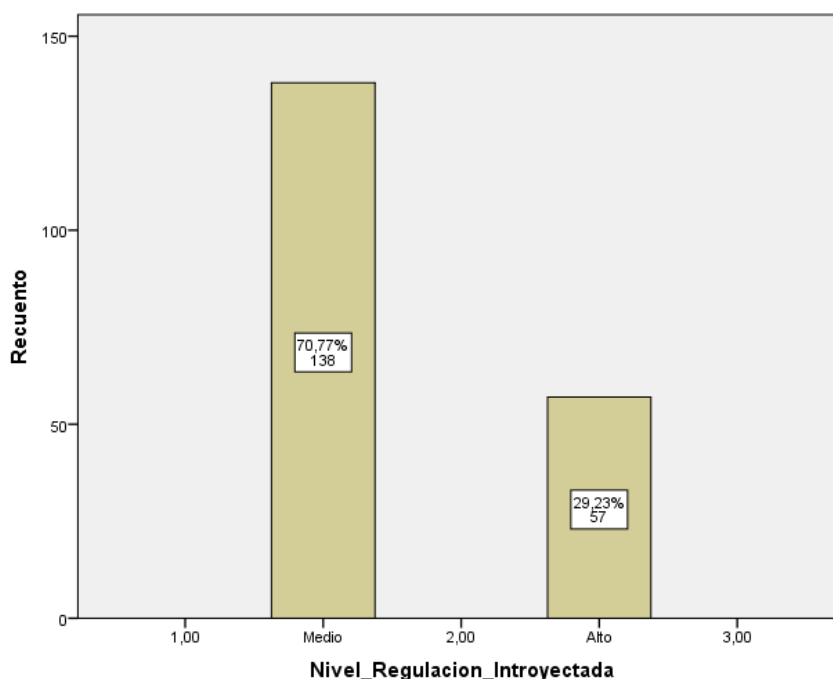
Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes respecto al nivel de regulación introyectada de los actores comunales

Nivel_Regulacion_Introyectada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	138	70,8	70,8	70,8
	Alto	57	29,2	29,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Figura 11

Distribución porcentual respecto al nivel de regulación introyectada de los actores comunales



De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 70,77% de los voluntarios encuestados presenta un nivel medio de regulación introyectada (138 personas), constituyendo el grupo con mayor proporción dentro de la muestra. Este resultado indica que la mayoría de los participantes internaliza ciertas normas o presiones externas de manera moderada, lo que puede reflejar un control interno basado en la autocrítica o en sentimientos de culpa al no cumplir con sus responsabilidades.

Por otro lado, el 29,23% de los voluntarios presenta un nivel alto de regulación introyectada (57 personas), lo que evidencia que un grupo importante de encuestados experimenta una fuerte internalización de exigencias o presiones que regulan su comportamiento, posiblemente influyendo en su participación y desempeño dentro del voluntariado. No se registran voluntarios con nivel bajo de regulación introyectada, lo cual sugiere que todos los participantes muestran al menos una moderada internalización de normas o presiones internas relacionadas con su rol en el programa.

En términos generales, los resultados evidencian que predomina el nivel medio de regulación introyectada entre los voluntarios del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, aunque también existe un porcentaje considerable con niveles altos de esta regulación. Esta situación indica que la regulación interna, a través de la autoexigencia

o sentimientos de obligación, juega un papel relevante en la dinámica del voluntariado dentro de los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro, lo que podría afectar tanto el compromiso como el bienestar de los participantes.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis específica: Desmotivación y rotación del voluntariado

Con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de desmotivación y el nivel de rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, se aplicó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, utilizando la información recopilada a partir de las encuestas aplicadas a los voluntarios de los Centros Infantiles de Atención Integral de Lima Metropolitana Centro.

4.3.1.1. Hipótesis Estadística

Tabla 17

Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado

Resumen del procesamiento de los casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel_Desmotivacion *						
Nivel_de_Rotacion_Voluntario	195	100,0%	0	0,0%	195	100,0%

- **Hipótesis nula (H_0).** No existe relación significativa entre el nivel de desmotivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.
- **Hipótesis alternativa (H_1).** Existe relación significativa entre el nivel de desmotivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 18

Tabla de contingencia del nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado

Tabla de contingencia Nivel_Desmotivacion * Nivel_de_Rotacion_Voluntario						
			Nivel_de_Rotacion_Voluntario			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel_Desmotivacion	Bajo	Recuento	28	56	28	112
		% dentro de Nivel_Desmotivacion	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	27	56	83
		% dentro de Nivel_Desmotivacion	0,0%	32,5%	67,5%	100,0%
Total		Recuento	28	83	84	195
		% dentro de Nivel_Desmotivacion	14,4%	42,6%	43,1%	100,0%

Los resultados de la tabla de contingencia muestran que, entre los voluntarios que presentan bajo nivel de desmotivación, el 50,0% presenta un nivel medio de rotación, mientras que el 25,0% registra un nivel bajo de rotación y otro 25,0% un nivel alto. Por otro lado, entre los voluntarios que presentan nivel medio de desmotivación, se observa que el 67,5% presenta un nivel alto de rotación, mientras que el 32,5% registra un nivel medio de rotación, no observándose casos con nivel bajo de rotación en este grupo.

Estos resultados evidencian una tendencia en la que a medida que aumenta el nivel de desmotivación, también se incrementa el nivel de rotación del voluntariado, lo cual sugiere la existencia de una posible relación entre ambas variables.

4.3.1.2. Resultados de la prueba Chi-cuadrado

Tabla 19

Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Desmotivación y rotación de voluntariado

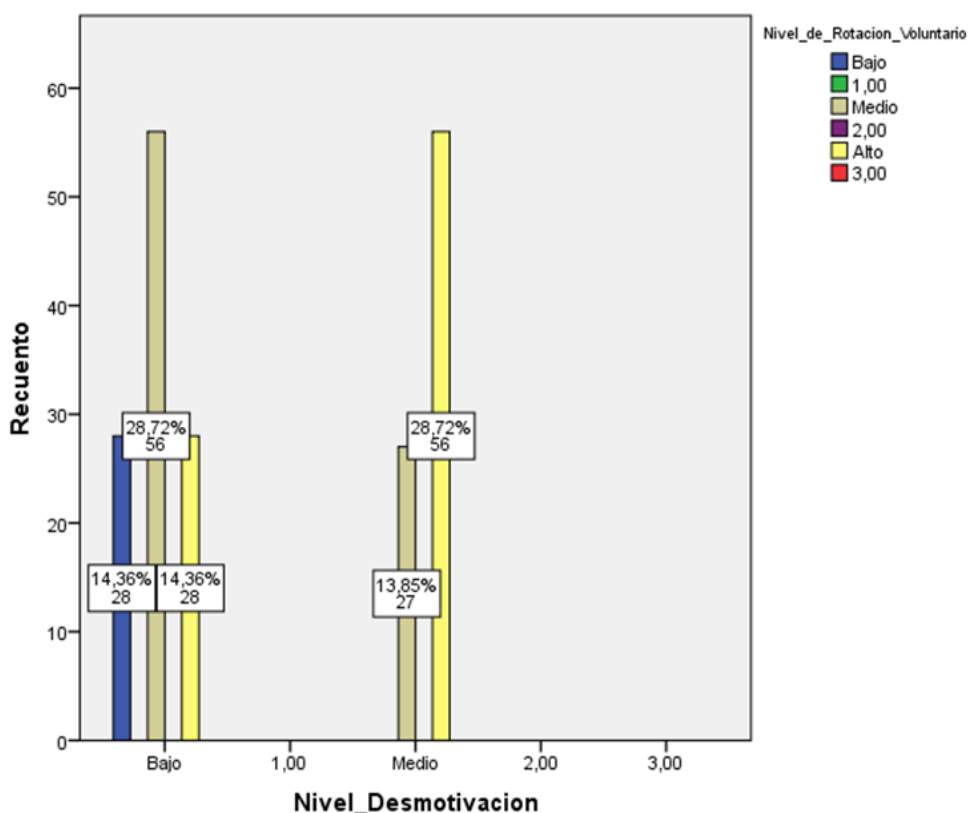
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,129 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	54,351	2	,000
Asociación lineal por lineal	43,892	1	,000
N de casos válidos	195		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 11,92.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de **Chi-cuadrado de Pearson**, se obtuvo un valor de $\chi^2 = 44,129$, con **2 grados de libertad (gl)** y un **nivel de significancia $p = 0,000$** , valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Dado que el valor de significancia $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Figura 12

Barra Agrupada respecto al nivel de desmotivación en relación al nivel de rotación de voluntariado



La figura correspondiente a la relación entre el nivel de desmotivación y el nivel de rotación del voluntariado muestra la distribución de los voluntarios según ambas variables. Se observa que, entre los voluntarios que presentan bajo nivel de desmotivación, el 28,72%

(56 voluntarios) registra un nivel medio de rotación, mientras que el 14,36% (28 voluntarios) presenta niveles bajos de rotación y el mismo porcentaje (14,36%) evidencia niveles altos de rotación. Por otro lado, entre los voluntarios que presentan nivel medio de desmotivación, se evidencia que el 28,72% (56 voluntarios) presenta un nivel alto de rotación, mientras que el 13,85% (27 voluntarios) registra un nivel medio de rotación. Asimismo, no se observan casos de rotación baja dentro de este grupo.

En conjunto, estos resultados permiten observar una tendencia en la cual los voluntarios con mayores niveles de desmotivación presentan mayores niveles de rotación, lo que evidencia una posible relación entre ambas variables dentro del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

4.3.1.3. Resultados Obtenidos. En consecuencia, los resultados evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre la desmotivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Esto indica que los niveles de desmotivación presentes en los voluntarios influyen en su permanencia dentro del programa, de modo que mayores niveles de desmotivación se encuentran asociados con mayores niveles de rotación del voluntariado.

Este hallazgo permite inferir que los factores relacionados con la motivación de los voluntarios constituyen un elemento relevante en la estabilidad del voluntariado dentro de los Centros Infantiles de Atención Integral, considerando que el compromiso y la satisfacción personal influyen directamente en la continuidad de su participación en las actividades del servicio comunitario.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica: Regulación Externa y Rotación del Voluntariado

Con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, se aplicó la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, utilizando la información obtenida de las encuestas aplicadas a los voluntarios de los Centros Infantiles de Atención Integral de Lima Metropolitana Centro.

4.3.2.1. Hipótesis estadística

Tabla 20

Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado

Resumen del procesamiento de los casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel_Regulacion_Externa *						
Nivel_de_Rotacion_Voluntario	195	100,0%	0	0,0%	195	100,0%

- **Hipótesis nula (H_0).** No existe relación significativa entre el nivel de regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.
- **Hipótesis alternativa (H_1).** Existe relación significativa entre el nivel de regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 21

Tabla de contingencia del nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado

Tabla de contingencia Nivel_Regulacion_Externa * Nivel_de_Rotacion_Voluntario						
		Nivel_de_Rotacion_Voluntario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel_Regulacion_Externa	Bajo	Recuento	0	83	55	138
		% dentro de Nivel_Regulacion_Externa	0,0%	60,1%	39,9%	100,0%
	Medio	Recuento	28	0	29	57
		% dentro de Nivel_Regulacion_Externa	49,1%	0,0%	50,9%	100,0%

	Recuento	28	83	84	195
	% dentro de				
Total	Nivel_Regulacion_Extern	14,4%	42,6%	43,1%	100,0%
	a				

Los resultados de la tabla de contingencia muestran que, entre los voluntarios que presentan bajo nivel de regulación externa, el 60,1% presenta un nivel medio de rotación, mientras que el 39,9% registra un nivel alto de rotación, no observándose casos de rotación baja dentro de este grupo. Por otro lado, entre los voluntarios que presentan nivel medio de regulación externa, el 50,9% presenta un nivel alto de rotación, mientras que el 49,1% registra un nivel bajo de rotación, no presentándose casos con nivel medio de rotación.

En términos generales, estos resultados muestran que los niveles de regulación externa se distribuyen de manera diferenciada en relación con los niveles de rotación del voluntariado, evidenciando una tendencia de asociación entre ambas variables.

4.3.2.2. Resultados de la prueba Chi-cuadrado

Tabla 22

Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Regulación externa y rotación de voluntariado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,210 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	127,373	2	,000
Asociación lineal por lineal	11,844	1	,001
N de casos válidos	195		

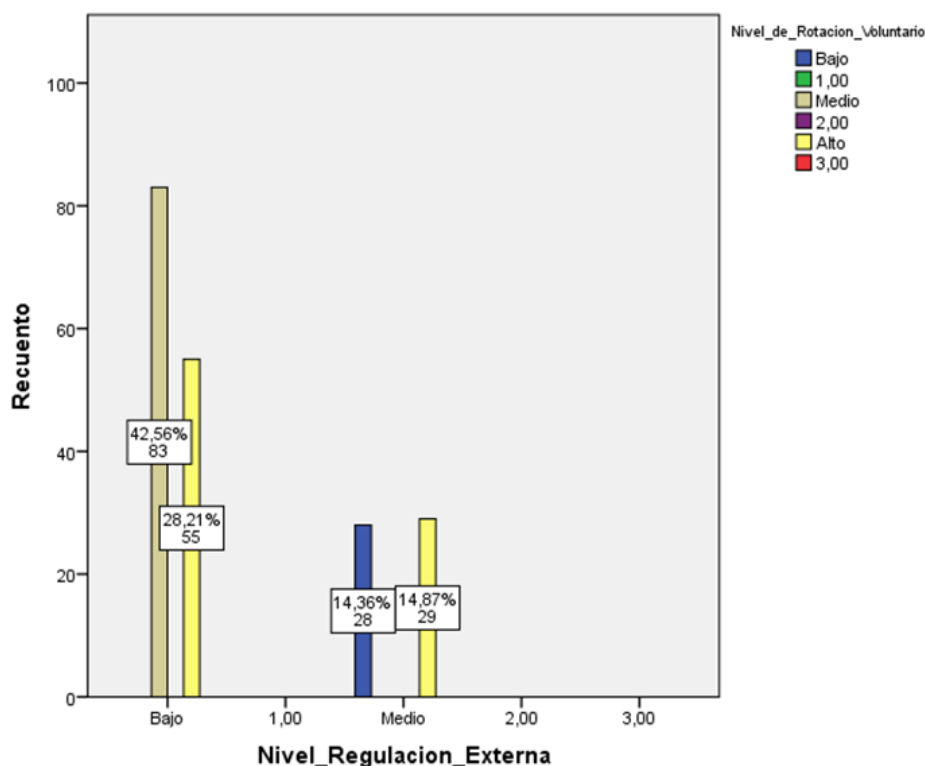
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es 8,18.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de $\chi^2 = 103,210$, con 2 grados de libertad (gl) y un nivel de significancia $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

Dado que el valor de significancia $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Figura 13

Barra Agrupada respecto al nivel de regulación externa en relación al nivel de rotación de voluntariado



La figura correspondiente a la relación entre el nivel de regulación externa y el nivel de rotación del voluntariado muestra la distribución de los participantes según ambas variables. Se observa que, entre los voluntarios que presentan bajo nivel de regulación externa, el 42,56% (83 voluntarios) registra un nivel medio de rotación, mientras que el 28,21% (55 voluntarios) presenta nivel alto de rotación.

Por otro lado, entre los voluntarios que presentan nivel medio de regulación externa, se observa que el 14,87% (29 voluntarios) presenta nivel alto de rotación, mientras que el 14,36% (28 voluntarios) registra nivel bajo de rotación.

En términos generales, los resultados permiten observar que la rotación del voluntariado se concentra principalmente en los niveles medio y alto, especialmente entre

aquellos voluntarios que presentan bajos niveles de regulación externa. Esta distribución evidencia una tendencia de asociación entre ambas variables, sugiriendo que los factores externos relacionados con la motivación pueden influir en la permanencia de los voluntarios dentro del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

4.3.2.3. Resultados Obtenidos. En consecuencia, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Esto indica que los factores externos asociados a la motivación de los voluntarios pueden influir en su permanencia dentro del programa, evidenciándose que determinadas formas de regulación externa se encuentran asociadas con distintos niveles de rotación del voluntariado.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica: Regulación Introyectada y Rotación del Voluntariado

Con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, utilizando la información obtenida de las encuestas aplicadas a los voluntarios de los Centros Infantiles de Atención Integral de Lima Metropolitana Centro.

4.3.3.1. Hipótesis estadísticas

Tabla 23

Tabla resumen de procesamiento de encuestas válidas y pérdidas del nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado

Resumen del procesamiento de los casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel_Regulacion_Introyectada *	195	100,0%	0	0,0%	195	100,0%
Nivel_de_Rotacion_Voluntario						

- **Hipótesis nula (H_0).** No existe relación significativa entre el nivel de regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.
- **Hipótesis alternativa (H_1).** Existe relación significativa entre el nivel de regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más.

Tabla 24

Tabla de contingencia del nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado

Tabla de contingencia Nivel_Regulacion_Introyectada * Nivel_de_Rotacion_Voluntario						
		Nivel_de_Rotacion_Voluntario			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel_Regulacion_Introyectada	Medio	Recuento	28	83	27	138
		% dentro de Nivel_Regulacion_Introyectada	20,3%	60,1%	19,6%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	57	57
		% dentro de Nivel_Regulacion_Introyectada	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		Recuento	28	83	84	195
		% dentro de Nivel_Regulacion_Introyectada	14,4%	42,6%	43,1%	100,0%
Total						

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla de contingencia, se observa que entre los voluntarios que presentan nivel medio de regulación introyectada, el 60,1% registra un nivel medio de rotación, seguido por un 20,3% con nivel bajo de rotación y un 19,6% con nivel alto de rotación. Por otro lado, en el caso de los voluntarios que presentan nivel alto de regulación introyectada, se observa que el 100% presenta un nivel alto de rotación del voluntariado, lo que evidencia una mayor tendencia a la rotación dentro de este grupo.

En términos generales, los resultados muestran que los voluntarios con mayores niveles de regulación introyectada tienden a presentar niveles más altos de rotación, lo cual sugiere la existencia de una relación entre ambas variables dentro del programa.

4.3.3.2. Resultados de la prueba Chi-cuadrado

Tabla 25

Pruebas de Chi-Cuadrado de Pearson: Regulación introyectada y rotación de voluntariado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106,432 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	130,146	2	,000
Asociación lineal por lineal	82,774	1	,000
N de casos válidos	195		

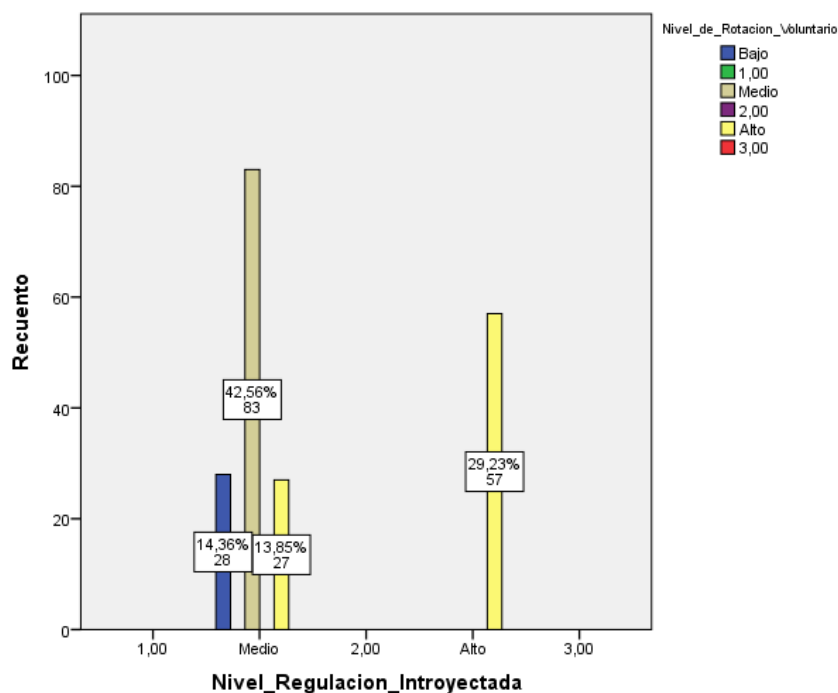
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es 8,18.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de $\chi^2 = 106,432$, con 2 grados de libertad (gl) y un nivel de significancia $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Dado que el valor de significancia $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Figura 14

Barra Agrupada respecto al nivel de regulación introyectada en relación al nivel de rotación de voluntariado



En consecuencia, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Esto indica que los factores internos asociados a la motivación de los voluntarios, tales como el sentido de obligación personal o la presión interna por cumplir con determinadas expectativas, pueden influir en la permanencia de los voluntarios dentro del programa, contribuyendo a los niveles de rotación observados en el servicio.

4.3.3.3. Resultados Obtenidos. En consecuencia, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Esto indica que los factores internos asociados a la motivación de los voluntarios pueden influir en su permanencia dentro del programa, evidenciándose que determinadas formas de regulación introyectada se encuentran asociadas con distintos niveles de rotación del voluntariado. Asimismo, se observa que niveles más altos de regulación introyectada tienden a relacionarse con mayores niveles de rotación, lo que sugiere que la presión interna o el sentido de obligación personal podrían influir en la continuidad de la participación de los voluntarios dentro del servicio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación analizó el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, específicamente en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro. El estudio permitió identificar cómo distintos niveles de motivación impactan en la permanencia o abandono de los voluntarios dentro de este programa social.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la motivación constituye un factor relevante para comprender la rotación del voluntariado dentro del programa. En este sentido, los hallazgos permiten afirmar que los niveles de motivación presentes en los voluntarios se influyen significativamente en su decisión de continuar o abandonar las actividades dentro del Servicio de Cuidado Diurno. Este resultado refuerza la importancia de fortalecer estrategias institucionales orientadas a mantener niveles adecuados de motivación en los actores comunales, considerando que el voluntariado cumple un rol fundamental en la continuidad y calidad de los servicios brindados a la primera infancia.

En relación con el objetivo general de la investigación, orientado a determinar el impacto de la motivación en la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más, los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, se observó que una proporción importante de los voluntarios presenta niveles medios y altos de rotación, lo cual podría estar asociado a factores motivacionales que influyen en la continuidad de su participación dentro del programa.

Estos resultados coinciden con lo señalado por diversos estudios previos que sostienen que la motivación constituye uno de los factores determinantes en la permanencia del voluntariado dentro de las organizaciones sociales. En este sentido, investigaciones como las de León (2025) evidencian que los voluntarios con mayores niveles de motivación y satisfacción presentan mayor disposición a mantenerse activos dentro de los programas sociales. De manera similar, Gastañaduy (2013) encontró que la motivación y el sentido de

propósito influyen significativamente en la continuidad de las actividades voluntarias, constituyéndose en elementos clave para la retención del voluntariado.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre la desmotivación y la rotación del voluntariado, los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. En particular, se observó que a medida que aumenta el nivel de desmotivación entre los voluntarios, también tiende a incrementarse el nivel de rotación dentro del programa. Por ejemplo, entre los voluntarios que presentan niveles medios de desmotivación, una proporción considerable muestra niveles altos de rotación, lo que sugiere que la pérdida de interés o satisfacción con las actividades voluntarias puede influir en la decisión de abandonar el servicio.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Chacón et al. (2011), quienes señalan que la desmotivación constituye uno de los factores más frecuentes asociados al abandono del voluntariado, especialmente cuando las expectativas personales no se alinean con las condiciones organizativas o con el reconocimiento recibido por parte de la institución. En este sentido, la presencia de desmotivación puede generar una disminución del compromiso y del sentido de pertenencia hacia la organización, incrementando así la probabilidad de rotación.

En relación con el segundo objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la regulación externa y la rotación del voluntariado, los resultados evidenciaron que también existe una relación significativa entre ambas variables. Los datos muestran que los niveles de rotación del voluntariado se concentran principalmente en los niveles medio y alto entre aquellos voluntarios que presentan motivación basada en factores externos, tales como reconocimiento social, incentivos o presiones externas.

Este resultado puede interpretarse considerando que cuando la motivación depende principalmente de factores externos, la permanencia del voluntariado puede verse afectada si dichos estímulos disminuyen o desaparecen. En este sentido, Ryan y Deci (2020) sostienen que las motivaciones extrínsecas pueden impulsar inicialmente la participación en determinadas actividades, pero no siempre garantizan la permanencia a largo plazo, especialmente cuando no se logra desarrollar una motivación más autónoma o intrínseca.

Por otro lado, respecto al tercer objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la regulación introyectada y la rotación del voluntariado, los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. En particular, se observó que los voluntarios que presentan niveles altos de regulación introyectada tienden a registrar mayores niveles de rotación. Este tipo de motivación se caracteriza por una presión interna asociada a sentimientos de obligación, culpa o necesidad de aprobación social, lo cual puede generar una participación menos estable en el tiempo.

Este resultado puede explicarse debido a que, cuando la participación voluntaria se encuentra impulsada por presiones internas más que por una motivación genuina o por satisfacción personal, es más probable que los voluntarios experimenten desgaste emocional o pérdida de interés en el desarrollo de sus actividades. De acuerdo con Ryan y Deci (2020), este tipo de regulación motivacional no representa un nivel pleno de autodeterminación, por lo que puede generar conductas menos sostenibles en el tiempo.

En términos generales, los resultados del presente estudio permiten afirmar que la motivación desempeña un papel fundamental en la permanencia del voluntariado dentro de programas sociales como el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. Asimismo, los hallazgos evidencian que la presencia de desmotivación o de motivaciones basadas principalmente en factores externos o presiones internas puede incrementar la probabilidad de rotación del voluntariado.

Por ello, resulta fundamental que las instituciones encargadas de gestionar programas sociales fortalezcan estrategias orientadas a promover la motivación, el reconocimiento y el sentido de pertenencia entre los voluntarios. Estas acciones no solo contribuirán a reducir la rotación del voluntariado, sino que también permitirán mejorar la continuidad y calidad de los servicios brindados a la población beneficiaria, especialmente en programas orientados al desarrollo y cuidado de la primera infancia.

VI. CONCLUSIONES

- A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que la motivación impacta significativamente en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro. Los hallazgos evidencian que el nivel de motivación presente en los actores comunales constituye un factor determinante en su permanencia dentro del programa, ya que cuando los voluntarios perciben menores niveles de motivación, aumenta la probabilidad de abandono o rotación. En ese sentido, la motivación se configura como un elemento fundamental en la sostenibilidad de los programas sociales que dependen de la participación comunitaria, dado que la continuidad del voluntariado se asocia directamente en la estabilidad y calidad del servicio brindado a los niños y niñas beneficiarios.

- En relación con el primer objetivo específico, orientado a analizar la relación entre la desmotivación y la rotación del voluntariado, los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre ambas variables. Esto indica que, a medida que aumenta la desmotivación en los voluntarios, también se incrementa la probabilidad de rotación dentro del programa. La desmotivación puede estar asociada a diversos factores, entre ellos la percepción de escaso reconocimiento institucional, limitadas oportunidades de desarrollo personal o la carga de responsabilidades dentro del servicio comunitario. Por lo tanto, la presencia de desmotivación debilita el compromiso de los actores comunales y puede afectar la continuidad del servicio, lo cual representa un desafío importante para la gestión del voluntariado en programas sociales.

- Respecto al segundo objetivo específico, los resultados evidenciaron que la regulación externa presenta una relación significativa con la rotación del voluntariado. Este tipo de motivación se caracteriza por la participación impulsada por factores externos, tales como incentivos económicos, reconocimiento social o beneficios indirectos derivados de la participación en el programa. En el caso del Programa Nacional Cuna Más, se ha identificado que existen estrategias institucionales orientadas a fortalecer la motivación y la retención del

voluntariado. Entre estas estrategias se encuentran principalmente los incentivos monetarios que reciben los actores comunales, los cuales constituyen un mecanismo de reconocimiento por la labor que desempeñan dentro del Servicio de Cuidado Diurno. Sin embargo, cuando estos incentivos no logran satisfacer completamente las expectativas o necesidades de los voluntarios, su efecto motivacional puede disminuir, generando mayor probabilidad de rotación.

- En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que la regulación introyectada también presenta una relación significativa con la rotación del voluntariado. Este tipo de motivación se manifiesta cuando la participación en el voluntariado está influenciada por sentimientos de obligación moral, presión social o necesidad de reconocimiento por parte de la comunidad. Si bien estos factores pueden motivar inicialmente la participación de los voluntarios, no siempre garantizan una permanencia sostenida en el tiempo. En muchos casos, cuando los voluntarios experimentan agotamiento o perciben que su esfuerzo no es suficientemente valorado, pueden optar por abandonar sus funciones dentro del programa.

- De manera complementaria, se evidencia que el Programa Nacional Cuna Más ha implementado diversas estrategias institucionales orientadas a promover la motivación y la retención del voluntariado. Entre estas, destacan los incentivos monetarios dirigidos a los actores comunales, así como los incentivos no monetarios, tales como la dotación de indumentaria institucional que facilita la identificación de los voluntarios con el programa. Dichas estrategias contribuyen al fortalecimiento del sentido de pertenencia y de la identidad institucional. Sin embargo, los resultados evidencian que, si bien estas acciones permiten sostener niveles moderados de motivación, resultan insuficientes para garantizar una permanencia sostenida del voluntariado, por lo que se requiere su complementación con estrategias orientadas al reconocimiento social, el desarrollo personal y la participación activa de los actores comunales. Asimismo, se concluye que la gestión adecuada de la motivación constituye un factor determinante para la permanencia del voluntariado en programas sociales como el Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más. La rotación del voluntariado no solo afecta en la estabilidad del equipo de trabajo comunitario, sino que

también repercute en la continuidad y calidad de la atención brindada a los niños y niñas. En consecuencia, se hace necesario que las instituciones responsables implementen estrategias integrales de gestión del voluntariado, orientadas a fortalecer el compromiso, la satisfacción y el sentido de pertenencia de los actores comunales.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Programa Nacional Cuna Más fortalezca de manera integral sus estrategias institucionales orientadas a promover la motivación y retención del voluntariado, considerando que esta variable se relaciona directamente en la permanencia de los actores comunales dentro del programa. En ese sentido, resulta fundamental diseñar e implementar políticas de reconocimiento sistemáticas que valoren el aporte social de los voluntarios, tales como programas de reconocimiento público, certificaciones oficiales, incentivos simbólicos y espacios de participación activa en la toma de decisiones. Estas acciones contribuirán a reforzar el sentido de pertenencia, la identidad institucional y el compromiso sostenido de los voluntarios con los objetivos del programa.

- Se recomienda que los(as) jefes(as) o coordinadores(as) de las Unidades Territoriales del programa desarrollen e institucionalicen mecanismos que permitan identificar oportunamente los factores que generan desmotivación en el voluntariado. Para tal efecto, se propone la aplicación periódica de evaluaciones del clima organizacional, la implementación de espacios de diálogo horizontal entre los representantes del programa y los actores comunales, así como el establecimiento de estrategias de acompañamiento, orientación y retroalimentación continua. Estas acciones permitirán atender de manera temprana las necesidades, expectativas y posibles conflictos del voluntariado, contribuyendo al fortalecimiento de su satisfacción y a la reducción de los niveles de rotación.

- Se recomienda evaluar de manera periódica la efectividad, pertinencia y sostenibilidad de los incentivos monetarios y no monetarios otorgados a los voluntarios, a fin de asegurar que estos respondan adecuadamente a sus motivaciones y expectativas. Si bien la entrega de indumentaria institucional y otros beneficios representa una estrategia positiva para fortalecer la identidad del voluntariado, resulta necesario complementarla con mecanismos innovadores de reconocimiento que incrementen la valoración social del rol que desempeñan. En este contexto, se sugiere incorporar incentivos orientados al desarrollo

personal, tales como oportunidades de capacitación, acceso a redes de apoyo y visibilización del impacto de su labor en la comunidad.

- Se sugiere continuar con la implementación de políticas estructuradas de capacitación y formación dirigidas a los actores comunales del Servicio de Cuidado Diurno, con la finalidad de fortalecer sus competencias técnicas y socioemocionales. Estos espacios formativos deben orientarse no solo a mejorar el desempeño en la atención integral de los niños y niñas, sino también a promover el desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos. De este modo, el voluntariado podrá percibir su participación como una oportunidad de crecimiento personal y desarrollo comunitario, lo cual contribuirá al incremento de su nivel de satisfacción y compromiso con el programa.

- Se recomienda establecer sistemas formales de monitoreo, evaluación y seguimiento del voluntariado que permitan identificar de manera continua los factores que se vinculan en su permanencia o rotación dentro del programa. Para ello, se propone la aplicación sistemática de encuestas de motivación y satisfacción, el análisis de indicadores de permanencia y abandono, así como la generación de espacios de retroalimentación constante con los actores comunales. Asimismo, se identificó la necesidad de profundizar en otros factores no abordados en la presente investigación, como el liderazgo organizacional, el clima institucional, el reconocimiento comunitario y las condiciones de trabajo, con el fin de fortalecer la gestión del voluntariado y contribuir al diseño de políticas públicas más efectivas en programas sociales orientados a la primera infancia.

VIII. REFERENCIAS

- Alva, N. (2024). *Situación del voluntariado en el Perú 2024*. Voluntarios ONU Perú.
https://peru.un.org/sites/default/files/2024-11/SITUACION%CC%81N%20DEL%20VOLUNTARIADO%20EN%20EL%20PERU%CC%81%202024_vfinal.pdf
- Andrade, R., Cannock, G. y Santa, H. (2019). *Evaluación de Diseño e Implementación del Modelo de Cogestión Comunal del Programa Nacional Cuna Más*. (p. 172). MIDIS.
<https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/Informe-de-Evaluacion-CUNA-MAS.pdf>
- Ascarza, L. (2022a). *Guardianas de la primera infancia*. Salud con Lupa.
<https://saludconlupa.com/noticias/guardianas-de-la-primera-infancia/>
- Ascarza, L. (2022b). *Las Madres cuidadoras de Cuna Más no reciben un sueldo por su labor con los niños*. Salud con Lupa. <https://saludconlupa.com/genero/cuidadoras-que-solo-reciben-propinas-asi-es-el-trabajo-de-miles-de-madres-de-cuna-mas/>
- Bravo, M., Díaz, N. y Ipanaque, V. (2018). *Determinantes de retención del personal voluntario: Estudio de caso de las madres cuidadoras del distrito de san juan de Miraflores del Programa Nacional Cuna Más* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11830>
- Chacón, F., Vecina, M. y Davila, M. (2007). *The Three-Stage Model of Volunteers Duration of Service*. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(5), 627-642.
https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Chacón_Fuertes/publication/233501082_The_ThreeStage_Model_of_Volunteer%27s_Duration_of_Service/links/546656b90cf25b85d17f605c.pdf
- Chacón, F., Perez, T. y Vecina, M. (2011). *Motivaciones del voluntariado: Factores para la permanencia y vinculación del voluntariado*. 18.
<https://turia.uv.es/index.php/ciriecespana/es/article/download/29480/36104/139026>

- Checa, S., Orellana, N., Almerich, G. y Suarez, J. (2023). *Motivaciones para la participación en voluntariado: Adaptación y validación de un cuestionario dirigido a estudiantado universitario*. Revista de Investigación Educativa, 17, 17. <https://doi.org/10.6018/rie.547711>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (8va ed.). McGrawHill. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24544w/Subsistema_de_desarrollo_de_RRHH.pdf
- Chocobar, E., Ubillus, J. y Cevallos, G. (2024). *Categorización de los factores que motivan a las personas a realizar voluntariado: Una revisión sistemática de la literatura científica (2018–2023)*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria, 8(1), 35. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10173
- Clary, E., Snyder, M., Ridge, R., Copeland, J., Stukas, A., Haugen, J. y Miene, P. (1998). *Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach*. Journal of Personality and Social Psychology, 74(6), 1516-1530. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>
- Cuevas, M., Marrero, M., Moreno, I., Santini, E., Valentin, J. y Ocasio, A. (2015). *Motivación de un grupo de voluntarios a dos organizaciones sin fines de lucro del área sur de Puerto Rico*. Informes Psicológicos, 15(1), 47-61. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n1a03>
- Fierro, M. y Sanchez, C. (2025). *Análisis de los Factores motivacionales en la participación del voluntariado universitario. Estudio de caso: Estudiantes y egresados de la PUCP [Pontificia Universidad Católica del Perú]*. <https://tesis.pucp.edu.pe/bitstreams/0eb2d80d-e2df-46ec-9f4e-98da80214efc/download>
- Forner, V., Holtrop, D., Boezeman, E., Slemp, G., Kotek, M., Kragt, D., Askovic, M. y Johnson, A. (2023). *Predictors of turnover amongst volunteers: A systematic review and meta-analysis*. ResearchGate, 24.

https://doi.org/10.1002/job.2729%3Furlappend=%3Futm_source=researchgate.net&utm_medium=article

- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den, B., Aspeli, A., Bellerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Guntert, S. T., Halvari, H., Laksmi Indiyastuti, D., Johnson, P. A., Hauan Molstand, M., Naudin, M., Ndao, A., Hagen Olafsen, A., Roussel, P., Wang, Z. y Westbye, C. (2015). *The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 178-196. <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892>
- Galindo-Dominguez, H. (2020). *Estadística para no Estadísticos. Una Guía Básica sobre la Metodología Cuantitativa de Trabajos Académicos (Área de Innovación y Desarrollo S.L.)*. Ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/779767.pdf>
- Gastañaduy, K. (2013). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/fb63792a-4821-452a-a6a7-ebfc3a393156>
- Gomes de Aquino, M., Cavalcante, C., Trindade, P. y da Silva, J. (2020). *In search of retention: Volunteers in a brazilian NGO*. *Universidad de Paraiba*, 13(1), 144-164. <https://doi.org/10.5902/19834659%252024970>
- González, L., Leiva, Y., Sepulveda, A. y Vega, C. (2004). *Factores Psicológicos Asociados a la Permanencia y Compromiso del Voluntariado*. *Revista de Psicología*. Universidad de Chile, XIII(2), 21-41. <https://www.redalyc.org/pdf/264/26413203.pdf>
- Haivas, S., Hofmans, J. y Pepermans, R. (2013). *Volunteer engagement and intention to quit from a self-determination theory perspective*. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 1869-1880. <https://doi.org/10.1111/jasp.12149>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

- León, E. (2025). *Motivación, Satisfacción y Tiempo de Permanencia en Participantes de Programas de Voluntariado* [Cuantitativo, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f30455be-970b-4109-818d-e6e53d7829be/content>
- Lorente, J., Kuster, I. y Vila, N. (2024a). *The role of engagement in retaining volunteers*. Springer Nature Link, 21, 28. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-024-00412-x>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587628616_A34259692/preview-9789587628616_A34259692.pdf
- Maldonado, S., Vasquez, M., Sanchez, C., Mendez, M. y Llallahui, D. (2025). *Estudio sobre la situación del voluntariado organizado en el Perú. Gestion, desafíos y propuestas de mejora*. Universidad Antonio Ruiz de Montoya.
<https://repositorio.uarm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89908de8-21da-49e3-bbd9-77c4a3e5d2b7/content>
- Omoto, A. y Snyder, M. (1995). *Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change Among AIDS Volunteers*. Journal of Personality and Social Psychology, 68(4), 674-686.
<https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=53832589cf57d718178b4580&assetKey=AS%3A273537095405572%401442227733506>
- Programa Nacional Cuna Mas [PNCM] (2023). *Informe de Evaluación de Implementación Anual periodo 2022*.
https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento_y_Organizacion/POI/2022/Informe%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Implementaci%C3%B3n%20Anual%20POI%202022%20del%20PNCM.pdf

- Programa Nacional Cuna Mas [PNCM] (2023). *Memoria Anual Institucional 2022*.
https://www.cunamas.gob.pe/repositorio/Transparencia/Planeamiento_y_Organizaci_on/Informacion_Adicional/PDF-MEMORIA-CUNAMAS-2022.pdf
- Poveda, G., Suraty, M. y Mackay, R. (2017). *Concepcion e importancia del salario emocional en las Organizaciones Privadas con fines de lucro*. V Congreso Virtual Internacional.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importancia-del-salario.pdf>
- Ryan, R. y Deci, E. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. 15. <https://www.guilford.com/excerpts/ryan.pdf?t=1>
- Ryan, R. y Deci, E. (2020). *Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions*. ScienceDirect, 61.
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sajardo, A. y Serra, I. (2008). *Avances recientes en la investigación económica sobre el voluntariado: Valoración económica del trabajo voluntario, costes de gestión del voluntariado y voluntariado corporativo*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 63, 191-225. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17412307008.pdf>
- Sajardo, A. y Serra, I. (2009). *Impacto económico y social de la Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad Valenciana*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 65, 113-141. https://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/6505_Sajardo_y_Serra.pdf
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F. y Lipporaz, M. (2017). *Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica*. Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines, 14(2), 105-115. <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>
- Stukas, A., Snyder, M. y Gil, C. (2016). *Understanding and encouraging volunteerism and community involvement*. The Journal of Social Psychology, 156(3), 243-255.
<https://doi.org/10.1080/00224545.2016.1153328>
- Toledo, G. y Ojeda, R. (2021). *Evaluación de la motivación laboral en una dependencia publica de Merida, Yucatán, México: Un análisis descriptivo*. Revencyt, Revistas

Venezolanas de Ciencia y Tecnología, 53, 13-27. <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2021/12/Ed.5313-27-Toledo-y-Ojeda.pdf>

Torres, J. (2021). *Fiabilidad de las escalas: Interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach*. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/350590351_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach

Van den Broeck, A., Lance, D., Chang, C.-H. y C. Rosen, C. (2016). *A review of self-determination theory's basic psychological needs at work*. Journal of Management. Journal of Management, 42(5), 1195-1229. https://selfdeterminationtheory.org/wp-content/uploads/2024/01/2016_VandenbroeckFerrisEtAl_a-review-of-self-determination-theory.pdf

Vecina, M., Chacón, F. y Sueiro, M. (2009). *Satisfacción en el voluntariado: Estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones*. Psicothema. Universidad Complutense de Madrid, 21(1), 112-117. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711818018.pdf>

IX. ANEXOS

Anexo A: Glosario

Nº	Terminología	Definición
1	Actores Comunales	Está conformado por integrantes de la comunidad que, de manera voluntaria, intervienen en la cogestión y/o en la prestación de los servicios del Programa Nacional Cuna Más (PNCM). Este grupo incluye a los actores comunales del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) y del Servicio de Cuidado Diurno (SCD), así como a los miembros de las Juntas Directivas y de los Consejos de Vigilancia (RDE N° 2100-2025-MIDIS/PNCM-DE)
2	Autodeterminación	Capacidad del individuo para regular su conducta de manera autónoma, basada en la satisfacción de las necesidades psicológicas de autonomía, competencia y relación. Un mayor nivel de autodeterminación favorece la permanencia del voluntariado (Ryan y Deci, 2017; Van den Broeck et al., 2016).
3	Autonomía percibida	Grado en que el voluntario siente que sus acciones son elegidas libremente y no impuestas, condición clave para la motivación autónoma y la permanencia (Ryan y Deci, 2017; Van den Broeck et al., 2016).
4	Capital social	Red de relaciones, normas y confianza generadas a partir de la participación comunitaria, que se fortalece mediante la acción voluntaria sostenida (Sajardo y Serra, 2009; Omoto y Snyder, 1995).
5	Compromiso organizacional	Vínculo psicológico que une al voluntario con la organización, reflejado en su identificación, involucramiento y deseo de

		permanencia. Un alto compromiso reduce la intención de abandono (Lorente et al., 2024; Chacón et al., 2011).
6	Defensa del yo	Función motivacional del voluntariado orientada al fortalecimiento de la autoestima, la autoimagen y la reducción de sentimientos negativos personales. Las personas participan para sentirse valiosas o útiles socialmente (Clary et al., 1998; Chacón et al., 2007).
7	Desmotivación (Amotivación)	Estado en el cual la persona no percibe relación entre sus acciones y los resultados obtenidos, experimentando falta de intención y sentido de propósito, lo que incrementa la probabilidad de abandono de la actividad voluntaria (Gagné et al., 2015; Van den Broeck et al., 2016).
8	Gestión del voluntariado	Conjunto de estrategias institucionales orientadas al reclutamiento, acompañamiento, reconocimiento y retención del voluntariado, determinante para reducir la rotación en programas sociales (Chacón et al., 2011; Maldonado et al., 2025).
9	Intención de abandono	Probabilidad subjetiva de que el voluntario decida retirarse del servicio, asociada a desmotivación, baja autodeterminación y escaso apoyo organizacional (Chacón et al., 2011; Forner et al., 2023).
10	Mejora del currículum	Motivación funcional vinculada al desarrollo de habilidades, adquisición de experiencia y fortalecimiento del perfil profesional a través del voluntariado, especialmente relevante en jóvenes y voluntariado institucional (Clary et al., 1998; Checa et al., 2023).
11	Motivación	Proceso psicológico que activa, orienta y mantiene la conducta humana hacia el logro de objetivos, influyendo en la intensidad, dirección y persistencia del comportamiento. En el voluntariado, la

		motivación se sustenta principalmente en factores psicológicos y sociales más que económicos (Deci y Ryan, 2000; Omoto y Snyder, 1995).
12	Motivación extrínseca	Forma de motivación en la que la conducta está orientada por recompensas externas o consecuencias separables de la actividad en sí, como reconocimiento social o beneficios indirectos. En el voluntariado, su predominio puede incrementar la rotación (Gagné et al., 2015; Maldonado et al., 2025).
13	Motivación intrínseca	Tipo de motivación caracterizada por la realización de una actividad por el interés, disfrute o satisfacción inherente que produce, sin necesidad de recompensas externas. Se asocia con mayor compromiso y permanencia en el voluntariado (Ryan y Deci, 2017; León, 2025).
14	Permanencia del voluntariado	Continuidad sostenida del voluntario dentro de la organización durante un periodo prolongado, resultado de la interacción entre motivación, satisfacción y apoyo organizacional (Omoto y Snyder, 1995; Chacón et al., 2007).
15	Regulación externa	Tipo de motivación controlada en la que la conducta se ejecuta para obtener recompensas externas o evitar sanciones, tales como reconocimiento, presión institucional o beneficios indirectos. En el voluntariado, este tipo de regulación se asocia a menor permanencia cuando no se satisfacen expectativas externas (Deci y Ryan, 2000; Gagné et al., 2015).
16	Regulación introyectada	Forma de motivación controlada en la cual la conducta se regula internamente mediante sentimientos de culpa, obligación o necesidad de aprobación social. Aunque impulsa la participación,

		puede generar desgaste emocional y mayor rotación del voluntariado (Deci y Ryan, 2000; Howard et al., 2021).
17	Relaciones sociales	Dimensión motivacional asociada a la necesidad de afiliación, interacción social y pertenencia a redes comunitarias, que fortalece el compromiso y la permanencia del voluntariado (Omoto y Snyder, 1995; Vecina et al., 2009).
18	Rotación del voluntariado	Proceso mediante el cual los voluntarios abandonan la organización antes de cumplir un periodo prolongado de permanencia, afectando la continuidad del servicio, la eficiencia operativa y la calidad de la atención brindada (Chacón et al., 2011; Forner et al., 2023).
19	Satisfacción del voluntariado	Evaluación positiva que realiza el voluntario respecto a su experiencia, funciones y condiciones de participación. La satisfacción actúa como predictor clave de la permanencia en programas sociales (Vecina et al., 2009; León, 2025).
20	Voluntariado	Se refiere al conjunto de acciones de interés colectivo que son realizadas por miembros de la comunidad de manera voluntaria y solidaria, sin recibir compensación económica ni material, orientadas a la implementación, ejecución y supervisión de los servicios del Programa Nacional Cuna Más, en el marco del modelo de cogestión comunal. (RDE N° 2100-2025-MIDIS/PNCM-DE)

Anexo B: Cuestionario**Nº de Cuestionario:****Fecha de recolección:** / /

Instrucciones: El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo. La información recolectada será utilizada solo con fines académicos y tratada con la máxima reserva. Se solicita responder con sinceridad y objetividad. En algunas preguntas, podrá escribir su respuesta de manera libre si lo desea. *“Su colaboración es fundamental para obtener resultados veraces que contribuyan a comprender mejor los factores que impactan en la motivación y permanencia del voluntariado dentro del programa”.* **Por favor, marque con una (X) la alternativa que corresponda a su situación.**

P1. ¿Podría indicar el rango de edad en el que se encuentra?

- ☐ De 18 a 29 años
- ☐ De 30 a 39 años
- ☐ De 40 a 49 años
- ☐ De 50 años a mas

P2. ¿Podría indicar su sexo?

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiero no responder

P3. ¿Cuál es su nivel de formación académica alcanzado?

- ☐ Educación secundaria incompleta
- ☐ Educación secundaria completa
- ☐ Educación superior técnica
- ☐ Educación superior universitaria
- ☐ Prefiero no responder

P4. ¿Cuánto tiempo lleva participando en el Programa Nacional Cuna Más?

- ☐ Menos de 6 meses
- ☐ De 6 meses a menos de 1 año
- ☐ De 1 a 2 años
- ☐ De 3 a 4 años
- ☐ 5 años a más

P5. ¿Ha recibido capacitación/formación por parte del programa?

- ☐ No
- ☐ Sí, una vez
- ☐ Sí, varias veces

P6.(Opcional) En sus propias palabras, ¿qué le motiva a continuar participando como voluntario/a en el Programa Nacional Cuna Más?

(Puede mencionar razones personales, emocionales, experiencia en el programa, etc.)

P7.(Opcional) ¿Qué situaciones o factores podrían llevarlo(a) a dejar de participar en el programa como voluntario/a?

(Por ejemplo: falta de tiempo, desmotivación, condiciones de trabajo, otros motivos personales, etc.)

A continuación, se presentan las opciones de respuesta correspondientes:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: Bastante en desacuerdo 3: Indiferente
- 4: Bastante de acuerdo 5: Totalmente en acuerdo

Variable: MOTIVACION		1	2	3	4	5
D1	Desmotivación					
1	Me esfuerzo poco, porque no creo valga la pena esforzarse para realizar las actividades voluntarias					

2	No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo haciendo voluntariado					
3	No sé por qué hago este voluntariado, puesto que no le encuentro sentido					
D2	Regulación externa					
4	Para obtener la aprobación de otras personas					
5	Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad, solo si pongo el suficiente esfuerzo en mis actividades voluntarias.					
6	Para evitar que otras personas me critiquen					
7	Porque otras personas me van a respetar más					
8	Porque me arriesgo a perder mi voluntariado si no pongo el suficiente esfuerzo					
9	Porque otras personas me van a reconocer, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo voluntario					
D3	Regulación introyectada					
10	Porque tengo que probarme a mí mismo que puedo hacerlo					
11	Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.					
12	Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.					
13	Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.					
Variable: ROTACION DEL VOLUNTARIO		1	2	3	4	5
D4	Defensa del yo					
14	No importa lo mal que me haya estado sintiendo, el voluntariado me ayuda a olvidarlo					
15	Siendo voluntario me siento menos solo					
16	El voluntariado me libera un poco de la culpa que siento por ser más afortunado que otros					

17	Ser voluntario me ayuda a resolver mis problemas personales					
18	Ser voluntario es un buen escape a mis propios problemas					
D5	Mejora del Curriculum					
19	Puedo hacer nuevos contactos que me ayudarán en mis negocios o carrera					
20	El voluntariado puede ayudarme a entrar en un lugar donde me gustaría trabajar					
21	El voluntariado me permite explorar diferentes opciones de carrera.					
22	El voluntariado me ayudará a tener éxito con la profesión que elija					
23	La experiencia como voluntario se verá bien en mi currículum					
D6	Relaciones Sociales					
24	Tengo amigos que realizan voluntariado					
25	La gente que me rodea quiere que sea voluntario					
26	Las personas que conozco comparten conmigo el interés por el servicio a la comunidad					
27	Las personas cercanas a mí dan gran valor al servicio comunitario					
28	El voluntariado es una actividad importante para la gente que mejor conozco					

Anexo C: Protocolo de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hola, mi nombre es Diego Andres Champac Mamani, egresado de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Actualmente estoy desarrollando la investigación titulada: *“El impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.”*

El propósito de este estudio es analizar en qué medida la motivación impacta en la permanencia o rotación del voluntariado que labora en los Centros Infantiles de Atención Integral (CIAI) de Lima Metropolitana Centro. Los resultados permitirán proponer estrategias que fortalezcan la gestión del voluntariado y contribuyan a mejorar la calidad del servicio brindado a la comunidad.

Su participación consiste en responder un cuestionario estructurado con afirmaciones sobre su experiencia como voluntario/a. El tiempo estimado para completarlo es de 5 a 10 minutos. La participación es completamente voluntaria, lo que significa que puede decidir no responder o retirarse en cualquier momento, sin que esto le ocasione perjuicio alguno. Toda la información proporcionada será tratada de forma estrictamente confidencial y se empleará únicamente con fines académicos. No se registrará su nombre ni ningún dato que permita identificarlo. Los resultados serán analizados de manera global y anónima.

Si tiene alguna duda o consulta sobre el estudio, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: diego.champac@outlook.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que, al llenar y entregar este cuestionario, estoy otorgando mi consentimiento libre y voluntario para participar en este estudio.

Anexo D: Matriz de Consistencia

TITULO: “El impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023”						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	X.1:	* Bajo nivel de esfuerzo en el voluntariado	1. Tipo de Investigación
¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?	Determinar el nivel de impacto de la motivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.	Existe una relación significativa entre la motivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023	Motivación	Desmotivación	* Percepción de pérdida de tiempo	Tipo: Aplicada
				X.2:	* Falta de sentido en la actividad voluntaria	Nivel:
				Regulación Externa	* Búsqueda de aprobación externa	Correlacional
					* Evitación de críticas	Enfoque:
					* Deseo de respeto social	Cuantitativo
					* Miedo a perder el voluntariado por bajo esfuerzo	Diseño:
					* Esfuerzo para obtener reconocimiento	No experimental y corte transversal
					* Necesidad de superarse	2. Población
					* Orgullo personal por	29,225 personas voluntarias (Actores

					X.3: Regulación Introyectada	participar * Evitar sentimientos de culpa personal.	Comunales) en los Centros Infantiles de Atención Integral a nivel nacional.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente:		Y.1: Defensa del yo	* El voluntariado como escape y alivio emocional * Reducción de soledad y culpa * Resolución de conflictos personales	3. Muestra Un total de 195 voluntarios , todos pertenecientes a la zona de Lima Metropolitana Centro
• ¿Cuál es el nivel de impacto de la desmotivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?	• Determinar el nivel de impacto de la desmotivación en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.	• Existe relación significativa entre la desmotivación y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.					
• ¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación por influencia externa en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?	• Determinar el nivel de impacto de la motivación por influencia externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.	• Existe relación significativa entre la regulación externa y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.			Y.2: Mejora del Curriculum	* Oportunidad de crecimiento profesional * Desarrollo de carrera y mejora del currículum	4. Técnicas de Recolección de Datos Encuestas, Fuentes Bibliográficas

- ¿Cuál es el nivel de impacto de la motivación por autoexigencia en la rotación del voluntariado del Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023?
- Determinar el nivel de impacto de la motivación por autoexigencia en la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023
- Existe relación significativa entre la regulación introyectada y la rotación del voluntariado en el Servicio de Cuidado Diurno en los distritos a nivel país, periodo 2023.

Y.3: Relaciones Sociales

* Influencia social y apoyo en el voluntariado.
* Valoración compartida del servicio comunitario

5. Técnicas de Procesamiento de la Información
Prueba estadística de Chi-cuadrado
Conciliación de datos
Cuadros estadísticos SPSS ver. 26
Cuadros de Base de Datos usando MS Excel
Observación directa
