

# 16

Fecha de presentación: junio, 2022  
Fecha de aceptación: agosto, 2022  
Fecha de publicación: noviembre, 2022

## FACTORES ASOCIADOS

AL COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN  
PERSONAL DE ENFERMERÍA: METAANÁLISIS

### FACTORS ASSOCIATED WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN NURSING STAFF: META-ANALYSIS

Daniel Lugo Cerezo<sup>1</sup>

E-mail: [daniel.lugo.cerezo@gmail.com](mailto:daniel.lugo.cerezo@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9252-5255>

David Jiménez Rodríguez<sup>1</sup>

E-mail: [david\\_jimenez6404@uaeh.edu.mx](mailto:david_jimenez6404@uaeh.edu.mx)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2686-2384>

Rubén García Cruz<sup>1</sup>

E-mail: [rgarciac@uaeh.edu.mx](mailto:rgarciac@uaeh.edu.mx)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7348-8113>

Susana Loaiza Miranda<sup>2</sup>

E-mail: [susana.loaiza@umag.cl](mailto:susana.loaiza@umag.cl)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3166-5369>

<sup>1</sup> Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México

<sup>2</sup> Universidad de Magallanes. Chile

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lugo Cerezo, D., Jiménez Rodríguez, D., García Cruz, R. & Loaiza Miranda, S., (2022). Factores asociados al comportamiento de ciudadanía organizacional en personal de enfermería: metaanálisis. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(6), 156-164.

#### RESUMEN

El Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO), juega un rol importante en el buen funcionamiento institucional a nivel organización, en el desempeño de los trabajadores y en instituciones de salud, tiene impacto en la salud de los pacientes. El objetivo fue analizar y sintetizar los factores asociados al CCO en personal de enfermería. Metodología: metaanálisis de correlaciones con una descripción de datos agregativos y combinación de resultados. La búsqueda de información se realizó en PubMed y Cochrane el 6 de septiembre de 2022. Resultados: Se determinaron un total de 21 estudios y 10 factores asociados al CCO en personal de enfermería; la correlación media de la puntuación verdadera tuvo un rango de 0.16 a 0.6;. Se determinó una correlación positiva y moderada en los factores de Inteligencia Emocional (IE), Liderazgo Ético (LE), Desempeño Laboral (DL), Clima Ético (CE) y Satisfacción Laboral (SL) con una correlación de 0.6, 0.59, 0.53, 0.51 y 0.55 respectivamente. Se concluye que los factores altamente significativos para diseñar programas de intervención en personal de enfermería para las instituciones de salud son: IE, LE, DL, CE y SL. Estos constructos deben formar parte de programas de intervención y pueden potenciar el cambio hacia un comportamiento positivo en las instituciones de salud.

**Palabras clave:** comportamientos de ciudadanía organizacional, personal de enfermería, revisión sistemática, metaanálisis

#### ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior (OCB) plays an important role in the proper functioning of the institution. This article shows a synthesis of studies of factors associated with OCB in nursing staff. The objective was to analyze and synthesize the factors associated with OCC in nursing personnel. Methodology: meta-analysis of correlations with a description of aggregate data and combination of results. The search for information was carried out in PubMed and Cochrane on September 6, 2022. Results: A total of 21 studies and 10 factors associated with OCB in nursing personnel were determined; obtaining means of the true score had a range of 0.16 a 0.6;. A positive and moderate confirmation is limited in the factors of Emotional Intelligence (EI), Ethical Leadership (EL), Work Performance (WP), Ethical Climate (EC) and Job Satisfaction (JS) with a conversion of 0.6, 0.59, 0.53, 0.51 and 0.55 respectively. It is concluded that the highly significant factors to design intervention programs in nursing personnel for health institutions are: EI, EL, EP, EC and JS. These constructs should be part of intervention programs and can promote change towards positive behavior in health institutions. Keywords: Organizational Citizenship Behaviors, nursing staff, Systematic review, Meta-analysis.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behaviors, nursing staff, Systematic review, Meta-analysis

## INTRODUCCIÓN

El correcto funcionamiento de una organización, ha sido un tema de interés en la comunidad científica desde la década de 1930. Los Comportamientos Extra Rol o Comportamientos Espontáneos han sido una línea de investigación enfocada en la búsqueda de la eficacia y éxito a nivel institucional. El CCO, definido como conducta individual discrecional, no reconocida por el sistema formal de recompensas, juega un papel importante en la promoción del buen funcionamiento organizacional, las investigaciones interesadas en este constructo, se han enfocado en identificar diferencias y similitudes con variables similares, ampliación y clasificación de las dimensiones originalmente propuestas y, sobre todo, el estudio de antecedentes y consecuencias a nivel individual, en variables de actitud o percepción, características del trabajo y factores relacionados con el liderazgo (Organ, 2018).

Los CCO son indispensables para las organizaciones actuales, especialmente en el contexto hospitalario, donde el éxito de una organización depende de la eficiente utilización de los recursos humanos (Gusrita & Syahrizal, 2020), este comportamiento aumenta el compromiso de los trabajadores para que los hospitales puedan mantener su sostenibilidad (Zurahmi et al., 2019). Un alto nivel de CCO entre las enfermeras aumenta la cooperación del equipo, fortalece la productividad organizacional y ayuda a la organización a responder al desafío (Chang et al., 2011) aumentando así el desempeño de los hospitales (Kolade et al., 2014) satisfacción del paciente y la calidad del servicio (Kaihatu & Djati, 2016).

Revisiones previas (Lee et al., 2021) en personal paramédico, se enfocan en dimensiones específicas como los factores asociados a los comportamientos de voz de los trabajadores (*Speak Up o Safety Voices*) identificando cuatro contextos principales que influyen en la presencia de la conducta: individual (motivación hacia la seguridad del paciente, compromiso organizacional, efectividad percibida e importancia de hablar y personalidad asertiva), equipo (relación positiva y confianza en el equipo, cultura del equipo y tutoría), organizacional (apoyo administrativo hospitalario y cultura organizacional) y sociocultural (jerarquía y diferencial de poder y cultura colectivista).

En otra revisión (O'Grady, 2018), se enfocan en el estudio de factores organizacionales e individuales que influyen en el constructo, con el objetivo de sensibilizar a las organizaciones en el desarrollo del comportamiento derivado de las consecuencias tanto positivas como negativas. Determinan que el CCO puede ser promovido por los gerentes específicamente en 5 áreas: relaciones de alta calidad, alentar a los empleados a reconocer la justicia

organizacional y el clima ético, empoderamiento, reconocimiento y atracción y retención del personal.

De la literatura consultada, un estudio que permita sintetizar los antecedentes asociados al CCO en personal paramédico, contribuye a la comprensión del constructo en poblaciones específicas, el objetivo de la presente investigación fue sintetizar y determinar la fuerza de asociación de los diversos factores relacionados al CCO en personal de enfermería.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Esta revisión sistemática siguió la lista de verificación de los elementos de informe preferidos para la revisión sistemática y metaanálisis PRISMA.

### Criterios de elegibilidad

Criterios de Inclusión Fueron incluidos aquellos artículos que cumplieran a cabalidad los siguientes criterios: i) Población (p): Personal de enfermería que labore en hospital; ii) Intervención/Exposición (I): no fue aplicable la intervención, pero se incluyen aquellos estudios que analicen la correlación entre CCO y otro factor mediante la aplicación de instrumentos validados; iii) Comparador (C): No fue aplicable; iv) Resultado (O): Coeficiente de correlación entre CCO y otro factor (IC 95%).

Criterios de Exclusión Fueron excluidos aquellos estudios que no cumplieron las siguientes características: i) la muestra no está conformada por personal de enfermería; ii) El instrumento utilizado para medir la variable CCO, Extra rol, y/o desempeño en el trabajo, no se encuentra estructurada bajo el marco teórico derivado de Organ (2018); iii) no están escritos en inglés; iv) no se tuvo acceso al texto completo.

### Fuentes de información y búsqueda

Se llevó a cabo una búsqueda sistemática en las siguientes bases de datos para identificar estudios relevantes: PubMed y Cochrane. El proceso fue llevado a cabo el 6 de septiembre de 2022 siguiendo las siguientes fases: i) Identificación de descriptores en MeSH; ii) identificación de sinónimos en artículos de amplia relevancia; iii) Planteamiento de búsqueda por variable utilizando operador Booleano (OR) y opciones de búsqueda avanzada; iv) Planteamiento de frase de búsqueda utilizando operadores Booleanos (OR y AND) y opciones de búsqueda avanzada. Se determinó la siguiente estrategia de búsqueda para ser usada en las bases de datos: OCBO OR Organizational Citizenship Behaviour OR Organizational Citizenship Performance OR Extra Role Behavior OR OCB OR OCB AND nurs.

## Selección de estudios y proceso de recopilación de datos

Tres revisores independientes llevaron a cabo el proceso de selección de estudios y extracción de información, la cual se llevó a cabo en 3 etapas, primero la revisión del título, segundo la revisión del resumen y tercero, revisión del texto completo. Aquellos estudios que no reunieron los criterios de inclusión fueron removidos. La siguiente información fue extraída de todos los estudios incluidos en la revisión sistemática: Autor(es), año, diseño de estudio y factor asociado al CCO en personal de enfermería.

## Resumen de medidas y síntesis de datos

El resultado primario fue el Coeficiente de correlación ( $r$ ) con un intervalo de confianza del 95% (IC 95 %). Se utilizó el modelo de efectos aleatorios para el metaanálisis siguiendo el procedimiento para el cálculo del coeficiente de correlación ( $r$ ) de cada estudio y determinar el tamaño del efecto, Número independiente de muestras ( $k$ ), Tamaño total de muestra ( $N$ ), correlación media ponderada observada del tamaño de la muestra ( $\bar{r}$ ), Desviación estándar ponderada del tamaño de la muestra de las correlaciones observadas ( $SDr$ ), correlación media de la puntuación verdadera ( $p$ ), desviación estándar de la puntuación verdadera ( $SDp$ ), límites inferior y superior, respectivamente, del intervalo de confianza del 95 % en torno a la correlación de la puntuación media verdadera (CILL y CIUL) y Chi Cuadrado ( $X^2$ ). La examinación del riesgo de publicación se llevó a cabo por medio del diagrama de embudo y la prueba de Egger's. El software R (versión 4.1.2) y los paquetes dmetar, tidyverse y meta se utilizaron para el diagrama de embudo y la prueba de Egger's.

## RESULTADOS

### Selección de estudios

Un total de 288 artículos fueron inicialmente encontrados en dos bases de datos. Se removieron 6 artículos duplicados, posteriormente se realizó la lectura de título y resumen para lo cual 90 artículos fueron removidos y 192 estudios potencialmente relevantes fueron seleccionados para su revisión completa. 171 artículos fueron eliminados por diversas razones de entre las principales fue que la muestra no era personal de enfermería, no arrojaba coeficiente de correlación y/o no media la variable de interés (CCO). Un total de 36 artículos fueron seleccionados

para la inclusión en la revisión sistemática y 21 en el metaanálisis. El proceso completo de selección se aprecia en Figura 1.

### Característica de los estudios

La Tabla 1 muestra el resumen de las características de cada estudio. Un total de 21 estudios (10,032 participantes; 16 países) fueron incluidos. La prevalencia de estudios fue llevada a cabo en Taiwán (Chu, 2021; Chu, 2016; Chu, 2014; Chu & Hsu, 2011; Tsai & Wu, 2010), China (Wang et al., 2022; Huang et al., 2021; Gou et al., 2021; Qiu et al., 2020), Irán (Mahooti et al., 2018; Aloustani et al., 2020; Kazemipour & Mohamad Amin, 2012; Kazemipour et al., 2012), Estambul (Özlük & Baykal, 2020), Egipto (Bakeer et al., 2021); Italia (Biagioli et al., 2018), Corea del Sur (Lim et al., 2018), Australia (Rodwell et al., 2017), Islam (Taghinezhad et al., 2015), Estados Unidos (Carson et al., 2005), India (Gupta et al., 2016) y España (López-Ibort et al., 2022). Para una referencia a los trabajos consultar el anexo 1

El 95% de los estudios fueron de diseño transversal. El rango del tamaño de la muestra fue de entre 107 y 2541 participantes. Los años de publicación oscilaron entre 2005 y 2022.

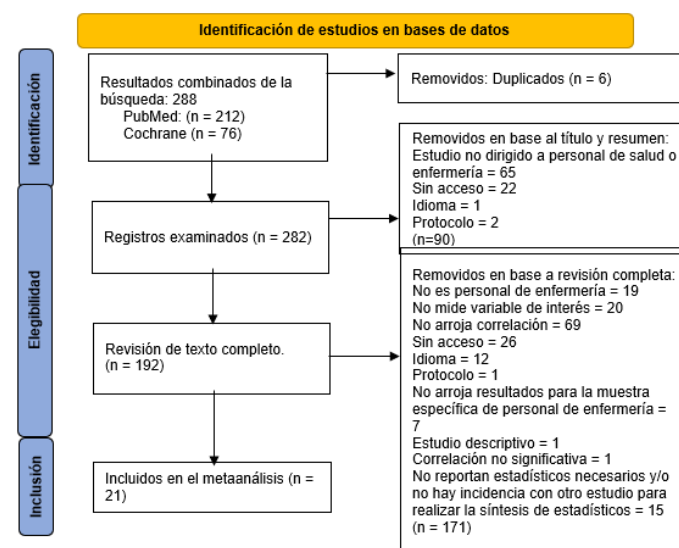


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de selección de estudios.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Tabla 1. Resumen de las características de estudios incluidos.

Autor, Año	Diseño del estudio	País	Muestra	Factor asociado a CCO
López-Ibort et al., 2022	Transversal	España	2541	Intercambio Líder-Miembro
Wang et al., 2022	Transversal	China	624	Relación con el Paciente; Clima Ético
Bakeer, 2021	Transversal	Egipto	170	Satisfacción Laboral
Huang, 2021	Transversal	China	495	Liderazgo Ético; Confianza
Gou et al., 2021	Transversal	China	1246	Relación con el Paciente; Compromiso en el Trabajo
Chu, 2021	Longitudinal	Taiwán	263	Desempeño Laboral
Aloustani et al., 2020	Transversal	Irán	250	Clima Ético
Özlük & Baykal, 2020	Transversal	Estambul	429	Satisfacción Laboral; Confianza
Qiu et al., 2020	Transversal	China	738	Liderazgo Ético
Mahooti et al., 2018	Transversal	Irán	237	Compromiso Organizacional
Biagioli et al., 2018	Transversal	Italia	107	Satisfacción Laboral
Lim et al., 2018	Transversal	Corea del Sur	348	Inteligencia Emocional; Confianza
Rodwell et al., 2017	Transversal	Australia	459	Intercambio Líder-Miembro
Gupta et al., 2016	Transversal	India	475	Compromiso en el Trabajo
Chu, 2016	Transversal	Taiwán	269	Desempeño Laboral
Taghinezhad et al., 2015	Transversal	Islam	273	Satisfacción Laboral; Compromiso Organizacional
Kazemipour & Mohd Amin, 2012	Transversal	Irán	305	Compromiso Organizacional
Kazemipour et al., 2012	Transversal	Irán	305	Compromiso Organizacional
Chu & Hsu, 2011	Transversal	Taiwán	109	Compromiso Organizacional; Satisfacción Laboral; Desempeño Laboral
Tsai & Wu, 2010	Transversal	Taiwán	237	Satisfacción Laboral
Carson et al., 2005	Transversal	Estados Unidos	152	Inteligencia Emocional

Fuente: Elaboración propia, 2022.

### Resultado de los estudios individuales y síntesis

La Tabla 2 presenta los resultados del metaanálisis de los distintos estudios primarios examinados, se encontraron un total de 10 factores asociados al CCO en personal de enfermería, la correlación media de la puntuación verdadera tuvo un rango de 0.16 (compromiso) a 0.6 (Inteligencia Emocional). Los factores que presentan la más fuerte correlación al CCO en personal de enfermería fueron Inteligencia Emocional, Liderazgo ético, Desempeño Laboral, Clima Ético y Satisfacción Laboral con una correlación positiva y moderada de 0.6 (CI95% [0.517; 0.684]; DE = 0.024;  $X^2 = 11.882$  [ $p < .01$ ]), 0.59 (CI95% [0.520; 0.657]; DE = 0.04;  $X^2 = 7.507$  [ $p < .01$ ]), 0.53 (CI95% [0.338; 0.713]; DE = 0.152;  $X^2 = 19.762$  [ $p < .01$ ]), 0.51 (CI95% [0.321; 0.690]; DE = 0.13;  $X^2 = 16.409$  [ $p < .01$ ]) y 0.55 (CI95% [0.732; 0.357]; DE =

0.225;  $X^2 = 97.181$  [ $p < .01$ ]) respectivamente. Confianza presentan una correlación moderadamente baja y positiva al CCO en personal de enfermería con 0.49 (CI95% [0.319; 0.666]; DE = 0.204;  $X^2 = 62.610$  [ $p < .01$ ]). Así mismo, Compromiso organizacional y Relación con el paciente presentan una correlación moderadamente baja y positiva al CCO en personal de enfermería con 0.45 (CI95% [0.379; 0.514]; DE = 0.04) y .45 (CI95% [0.441; 0.462]; DE = 0.034) respectivamente. Los factores que presentan las más bajas correlaciones fueron Intercambio Líder-Miembro y Compromiso con respecto al CCO en personal de enfermería con 0.18 (CI95% [0.144; 0.215]; DE = 0.382) y 0.16 (CI95% [-0.738; 1.057]; DE = 0.646;  $X^2 = 513.627$  [ $p < .01$ ]).

Tabla 2. Metaanálisis de los factores asociados al CCO en personal de enfermería.

Factor	K	N	$\bar{r}$	SDr	P	SDp	CILL	CIUL	X2
Satisfacción Laboral	6	1325	0.44	0.211	0.55	0.225	0.357	0.732	97.181
Compromiso Organizacional	5	1229	0.37	0.035	0.45	0.04	0.379	0.514	7.094
Confianza	3	1272	0.44	0.087	0.49	0.089	0.377	0.600	18.067
Desempeño Laboral	3	641	0.44	0.13	0.53	0.152	0.338	0.713	19.762
Liderazgo Ético	2	1233	0.56	0.046	0.59	0.04	0.520	0.657	7.507
Compromiso en el trabajo	2	1722	0.16	0.531	0.16	0.646	-0.738	1.057	513.627
Inteligencia Emocional	2	500	0.5	0.011	0.6	0.024	0.517	0.684	11.882
Clima ético	2	874	0.43	0.1	0.51	0.13	0.321	0.690	16.409
Relación con el paciente	2	1871	0.36	0.015	0.45	0.034	0.441	0.462	1.435
Intercambio Líder-Miembro	2	2541	0.15	0.014	0.18	0.382	0.144	0.215	1.884

Nota: K = Número independiente de muestras; N = Tamaño total de muestra;  $\bar{r}$  = Correlación media ponderada observada del tamaño de la muestra; SDr = Desviación estándar ponderada del tamaño de la muestra de las correlaciones observadas, P = Correlación media de la puntuación verdadera; SDp = Desviación estándar de la puntuación verdadera; CILL y CIUL = límites inferior y superior, respectivamente, del intervalo de confianza del 95 % en torno a la correlación de la puntuación media verdadera; X2 = Chi Cuadrado.  $p < .05$ ;  $p < .01$ .

Fuente: Elaboración propia, 2022.

### Riesgo de sesgo entre los estudios

El diagrama de embudo que se aprecia en la Figura 2 se utiliza para valorar la presencia de asimetría (riesgo de sesgo de publicación) entre los estudios mediante una inspección visual, la cual se confirma mediante la prueba de Egger's arrojando la presencia de un diagrama asimétrico ( $t = 1.123$ ,  $p = 0.2712726$ ).

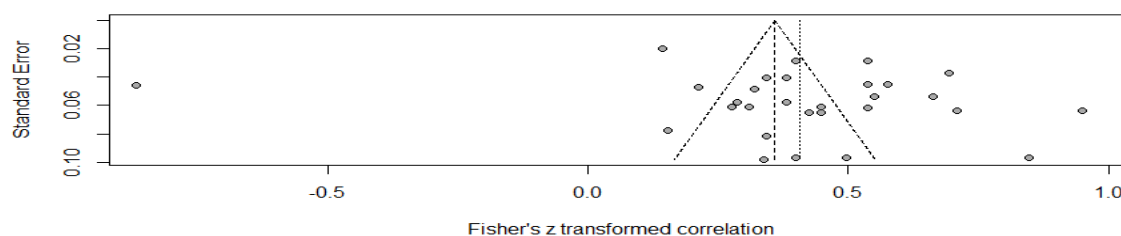


Figura 2. Diagrama de embudo para evaluar el riesgo de publicación de los estudios incluidos en el metaanálisis.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Z



## DISCUSIÓN

### Resumen de la evidencia

Esta revisión sistemática y metaanálisis sintetiza la correlación de los factores organizacionales, individuales, de comportamiento del líder y característica de las tareas asociados al CCO en personal de enfermería. Estudios previos (O'Grady, 2018) han contribuido a la comprensión de antecedentes, la evidencia de datos permite el análisis de grandes cantidades de información, elemento valioso en el avance teórico y metodológico en poblaciones específicas. La asociación entre CCO y Satisfacción Laboral (con una correlación ponderada general de 0.49) contrasta con distintos metaanálisis (Organ y Ryan, 1995; LePine et al., 2002) con correlaciones de 0.28, 0.24 Y 0.16 respectivamente, en las cuales la población o tipo de institución no ha sido un elemento determinante al momento de realizar la combinación de resultados, otro ejemplo se puede apreciar con el antecedente CO, del cual se pudo determinar una correlación moderadamente baja ponderada general de 0.45, contrastando así con los resultados obtenidos en otros estudios (Organ & Rian, 1995; LePine et al., 2002; Meyer et al., 2002; Riketta, 2002) la correlación baja es de 0.23, 0.20, 0.32, 0.25 y 0.28 respectivamente, la diferencia entre la correlación encontrada en este estudio y estudios previos puede derivarse de la especificidad que se estableció con respecto a la población y tipo de institución (personal de enfermería, instituciones de salud) en donde la SL y CO es un antecedente que se asocia moderadamente a los CCO, cuando en otras instituciones y poblaciones, su asociación es baja. Por otro lado, el factor Intercambio Líder-Miembro, presenta una correlación moderadamente baja de 0.37 y 0.30 en los metaanálisis realizados por Ilies et al., (2007) y Podsakoff et al., (2000) contrasta así con los resultados obtenidos en el presente estudio con una correlación baja de 0.18. El estudio en una población específica como es el caso del personal de enfermería, contrasta con resultados obtenidos en otras poblaciones, es importante que la síntesis de los diversos estudios, que la comunidad científica realiza sobre el constructo CCO, se realice en poblaciones clave y así, poder avanzar en la comprensión de este constructo y mejorar el buen funcionamiento de las organizaciones.

### Limitaciones

Esta Revisión sistemática y metaanálisis tiene las siguientes limitaciones:

1. La selección de estudios se llevó a cabo exclusivamente con estudios escritos en inglés, excluyendo idiomas como el chino o japonés siendo estos países

en donde se ha encontrado una mayor prevalencia en investigaciones relacionadas con los CCO en personal de enfermería.

2. En la síntesis de resultados, se encontraron estudios que arrojaron correlaciones opuestas, tal es el caso del factor Compromiso, esto puede ser generador de sesgo entre los estudios.
3. La mayoría de factores se sintetizaron con 2 estudios.
4. Mediante la prueba de Egger's, se identificó asimetría entre los estudios incluidos en el metaanálisis.

## CONCLUSIONES

La presente Revisión sistemática y metaanálisis contribuye a la comprensión empírica del CCO en personal de enfermería, la identificación de los antecedentes que mayormente se asocian a este constructo fueron Inteligencia Emocional con  $r = 0.6$  (CI95% [0.517; 0.684]; DE = 0.024;  $X^2 = 11.882$  [ $p < .01$ ]), Liderazgo Ético con  $r = 0.59$  (CI95% [0.520; 0.657]; DE = 0.04;  $X^2 = 7.507$  [ $p < .01$ ]), Desempeño Laboral con  $r = 0.53$  (CI95% [0.338; 0.713]; DE = 0.152;  $X^2 = 19.762$  [ $p < .01$ ]), Clima Ético con  $r = 0.51$  (CI95% [0.321; 0.690]; DE = 0.13;  $X^2 = 16.409$  [ $p < .01$ ]) y Satisfacción Laboral con  $r = 0.55$  (CI95% [0.732; 0.357]; DE = 0.225;  $X^2 = 97.181$  [ $p < .01$ ]) respectivamente, permiten establecer elementos metodológicos y teóricos que deben ser tomados en cuenta en intervenciones psicológicas dirigidas al desarrollo del buen funcionamiento de instituciones de salud. Las organizaciones y específicamente los gerentes deben reconocer la influencia de características del trabajo y organización para asegurar el buen funcionamiento y éxito institucional, implementando medidas que faciliten y fomenten el CCO en personal paramédico.

**Financiación:** Durante el desarrollo de este estudio se contó con el apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) de una Beca Nacional con Número de apoyo:792331.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2011). Raising nurses' job satisfaction through patient-oriented perception and organizational citizenship behaviors. *Nursing research*, *60*(1), 40–46. <https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e3181e507dd>
- Gusrita, G., Syahrizal, S., 2020. Effect of affective commitment on organizational citizenship behavior and emotional performance with emotional intelligence as a moderation variable on nurse handling of COVID-19 RSUP. *Advances in Economics Business and Management Research*, *152*, 972–983. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201126.105>

- Ilies, R., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Leader-member exchange and citizenship behaviors: a meta-analysis. *The Journal of applied psychology*, **92**(1), 269–277. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.269>
- Kaihatu, T. S., & Djati, S. P. (2016). Organizational citizenship behavior (OCB), service quality and patient satisfaction: A case study of the nurses in private hospitals of Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, **6**(2), 213–227.
- Kolade, O.J., Oluseye, O.O., & Omotayo, A.O. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Cryptology*, **6**, 36-49. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3047861>
- Lee, S. E., Choi, J., Lee, H., Sang, S., Lee, H., & Hong, H. C. (2021). Factors Influencing Nurses' Willingness to Speak Up Regarding Patient Safety in East Asia: A Systematic Review. *Risk management and healthcare policy*, **14**, 1053–1063. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S297349>
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *The Journal of applied psychology*, **87**(1), 52–65. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.52>
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002) Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, **61**, 20-52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- O'Grady S. (2018). Organisational citizenship behaviour: Sensitization to an organisational phenomenon. *Journal of nursing management*, **26**(7), 795–801. <https://doi.org/10.1111/jonm.12622>
- Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, **5**, 295–306. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, **48**(4), 775–802. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, **94**(1), 122–141. <https://doi.org/10.1037/a0013079>
- Riketta, M. (2002) Attitudinal Organizational Commitment and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, **23**, 257-266. <https://doi.org/10.1002/job.141>
- Zurahmi, D., Masdupi, E., Patrisia, D., 2019. The effect of transformational leadership, quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) at tapan regional general hospital. *Advances in Economics Business and Management Research* **64**, 511–516. <https://doi.org/10.2991/piceeba2-18.2019.30>

## Anexo 1. Revisión a la literatura

- Aloustani, S., Atashzadeh-Shoorideh, F., Zagheri-Tafreshi, M., Nasiri, M., Barkhordari-Sharifabad, M., & Skerrett, V. (2020). Association between ethical leadership, ethical climate and organizational citizenship behavior from nurses' perspective: a descriptive correlational study. *BMC nursing*, *19*, 15. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-0408-1>
- Bakeer, H. M., Nassar, R. A., & Sweelam, R. (2021). Investigating organisational justice and job satisfaction as perceived by nurses, and its relationship to organizational citizenship behaviour. *Nursing management*, *28*(5), 19–25. <https://doi.org/10.7748/nm.2021.e1973>
- Biagioli, V., Prandi, C., Nyatanga, B., & Fida, R. (2018). The Role of Professional Competency in Influencing Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Among Palliative Care Nurses. *Journal of hospice and palliative nursing : JHPN : the official journal of the Hospice and Palliative Nurses Association*, *20*(4), 377–384. <https://doi.org/10.1097/NJH.0000000000000454>
- Carson, K. D., Carson, P. P., Fontenot, G., & Burdin, J. J., Jr (2005). Structured interview questions for selecting productive, emotionally mature, and helpful employees. *The health care manager*, *24*(3), 209–215. <https://doi.org/10.1097/00126450-200507000-00004>
- Chu, C. I., & Hsu, Y. F. (2011). Hospital nurse job attitudes and performance: the impact of employment status. *The journal of nursing research : JNR*, *19*(1), 53–60. <https://doi.org/10.1097/JNR.0b013e31820beba9>
- Chu L. C. (2016). Mediating positive moods: the impact of experiencing compassion at work. *Journal of nursing management*, *24*(1), 59–69. <https://doi.org/10.1111/jonm.12272>
- Chu L. C. (2021). The Influence of Compassion Fatigue on Job Performance and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Effect of Person-Job Fit. *Journal of nursing scholarship : an official publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, *53*(4), 500–510. <https://doi.org/10.1111/jnu.12644>
- Gou, L., Wang, G., Feng, L., & Zhang, Y. (2021). A multilevel analysis of the impact of group organisational citizenship behaviour on nurse-patient relationship: The mediating effect of work engagement and the moderating effect of emotional intelligence. *Journal of nursing management*, *29*(2), 342–350. <https://doi.org/10.1111/jonm.13159>
- Gupta, V., Agarwal, U. A., & Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of advanced nursing*, *72*(11), 2806–2817. <https://doi.org/10.1111/jan.13043>
- Huang, N., Qiu, S., Yang, S., & Deng, R. (2021). Ethical Leadership and Organizational Citizenship Behavior: Mediation of Trust and Psychological Well-Being. *Psychology research and behavior management*, *14*, 655–664. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S311856>
- Kazempour, F., & Mohd Amin, S. (2012). The impact of workplace spirituality dimensions on organisational citizenship behaviour among nurses with the mediating effect of affective organisational commitment. *Journal of nursing management*, *20*(8), 1039–1048. <https://doi.org/10.1111/jonm.12025>
- Kazempour, F., Mohamad Amin, S., & Pourseidi, B. (2012). Relationship between workplace spirituality and organizational citizenship behavior among nurses through mediation of affective organizational commitment. *Journal of nursing scholarship : an official publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, *44*(3), 302–310. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2012.01456.x>
- Lim, S. H., Han, S. S., & Joo, Y. S. (2018). Effects of nurses' emotional intelligence on their organizational citizenship behavior, with mediating effects of leader trust and value congruence. *Japan journal of nursing science : JJNS*, *15*(4), 363–374. <https://doi.org/10.1111/jjns.12206>
- López-Ibort, N., Gil-Lacruz, A. I., Navarro-Elola, L., Pastor-Tejedor, A. C., & Pastor-Tejedor, J. (2022). Positive Psychology: Supervisor Leadership in Organizational Citizenship Behaviors in Nurses. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, *10*(6), 1043. <https://doi.org/10.3390/healthcare10061043>
- Mahooti, M., Vasli, P., & Asadi, E. (2018). Effect of organizational citizenship behavior on family-centered care: Mediating role of multiple commitment. *PloS one*, *13*(9), e0204747. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0204747>
- Özlük, B., & Baykal, Ü. (2020). Organizational Citizenship Behavior among Nurses: The Influence of Organizational Trust and Job Satisfaction. *Florence Nightingale journal of nursing*, *28*(3), 333–340. <https://doi.org/10.5152/FNJNI.2020.19108>



- Qiu, S., Dooley, L. M., Deng, R., & Li, L. (2020). Does ethical leadership boost nurses' patient-oriented organizational citizenship behaviours? A cross-sectional study. *Journal of advanced nursing*, **76**(7), 1603–1613. <https://doi.org/10.1111/jan.14366>
- Rodwell, J., McWilliams, J., & Gulyas, A. (2017). The impact of characteristics of nurses' relationships with their supervisor, engagement and trust, on performance behaviours and intent to quit. *Journal of advanced nursing*, **73**(1), 190–200. <https://doi.org/10.1111/jan.13102>
- Tsai, Y., & Wu, S. W. (2010). The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *Journal of clinical nursing*, **19**(23-24), 3564–3574. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03375.x>
- Taghinezhad, F., Safavi, M., Raiesifar, A., & Yahyavi, S. H. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Iranian nurses: a multicenter study. *BMC research notes*, **8**, 547. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1505-1>
- Wang, L., Li, D., Wei, W., Zhang, T., Tang, W., & Lu, Q. (2022). The impact of clinical nurses' perception of hospital ethical climates on their organizational citizenship behavior: A cross-sectional questionnaire survey. *Medicine*, **101**(4), e28684. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000028684>