

Research Article

The Linkage between Communication Satisfaction, Human Resources Management Practices, Person-Organization Fit, and Commitment: Evidence from Malaysia

— KAMARUL ZAMAN BIN AHMAD AND SAJJAD M. JASIMUDDIN

Abstract—Background: *The paper explores the previously undiscovered relationship between communication satisfaction (CS), human resources management (HRM) practices, person-organization fit (P-O fit), and affective commitment (AC) among full-time Malaysian employees in the service industry. Literature Review:* Despite the recent proliferation of papers dealing with communication satisfaction, little work investigates the role of HRM practices and P-O fit as mediators of the relationship between communication satisfaction and AC. **Research Question:** *Do HRM practices and P-O fit act as mediators of the relationship between communication satisfaction and AC? Research Methodology:* A structural equation model using path least squares is employed to study the impact of HRM practices and P-O fit on the linkage between communication satisfaction and AC among 195 full-time employees from various organizations in the service sector in Malaysia. **Results:** The results suggest that high communication satisfaction leads to positive perceptions of HRM practices, which, in turn, lead to favorable perceptions of P-O fit and then ultimately to high AC. **Conclusions:** This study provides useful insights for human resource managers in addressing the linkage between communication satisfaction, HRM practices, P-O fit, and AC. If HRM policies are communicated positively, employees will perceive them to be fair; and that perception leads to a perception of P-O fit. HRM policies can also improve P-O fit if employees undergo training to align their values with the values of their organization. These perceptions lead to higher AC, thus contributing to the overall positive working atmosphere in the service industry.

Index Terms—*Affective commitment, communication satisfaction, human resource management practices, Malaysia, person-organization fit.*

研究型论文

沟通满意度、人力资源管理、人一组织适合度以及专注度之间的联系：来自马来西亚的证据

—KAMARUL ZAMAN BIN AHMAD AND SAJJAD M. JASIMUDDIN

提要

背景：本研究探索的是之前未曾发现沟通满意度、人力资源管理、人一组织适合度以及情感专注度之间的联系。研究对象是马来西亚服务行业中的全时雇员。**文献综述：**尽管最近关于沟通满意度的论文很多，但是，很少有研究把人力资源管理作用和人一组织适合度作为中介因素来探索沟通满意度与情感专注度之间的关系。**研究问题：**人力资源管理用和人一组织适合度是沟通满意度与情感专注度之间关系的中介因素吗？**研究方法：**通过路径最小二乘结构方程建模的方法，研究人力资源管理以及人一组织适合度对于沟通满意度和情感专注度之间关系的影响。研究对象是 195 个马来西亚服务行业中不同组织的全时雇员。**结果：**结果暗示：高沟通满意度会导致对人力资源管理的正面感受；这种正面感受会进而导致对人一组织适合度的良好感受；最终导致高情感专注度。**结论：**本研究为人力资源管理提供了几点有用的洞见，为人力资源管理人员处理沟通满意度、人力资源管理制度、人一组织适合度、以及情感专注度之间的联系提供参考。如果人力资源管理制度被正面接受，那么，雇员就会觉得制度是公平的；这种正面感受就会使雇员觉得组织适合自己。人力资源管理制度还能帮助受训雇员积极调整自己的价值观，使之与机构的价值观更加一致。这些良好感受会导致更高的情感专注，为服务业的整体正面工作氛围形成做出贡献。

索引词：情感专注度；沟通满意度；人力资源管理实践；马来西亚；人一组织适合度

—Translated by Zhongen Xi

Artículo de Investigación

El vínculo entre la satisfacción en la comunicación, las prácticas de gestión de recursos humanos, el encaje persona-organización y la adhesión: Evidencia de Malasia

—KAMARUL ZAMAN BIN AHMAD AND SAJJAD M. JASIMUDDIN

Resumen—Información de Contexto: *El artículo explora la relación previamente no descubierta entre la satisfacción en la comunicación (SC), las prácticas de recursos humanos (PRH), el encaje persona-organización (encaje P-O), y el compromiso afectivo (CA) entre empleados de tiempo completo malasios en la industria de servicios. Revisión de la Literatura:* *A pesar de la reciente proliferación de artículos tratando con la satisfacción en la comunicación, poco trabajo investiga el papel de PRH y el encaje P-O como mediadores de relación entre la satisfacción en la comunicación y CA. Preguntas de Investigación:* *¿Actúan las PRH y el encaje P-O como mediadores de la relación entre la satisfacción en la comunicación y CA? Metodología:* *Se emplea un modelo de ecuaciones estructurales que utiliza los mínimos cuadráticos parciales para estudiar el impacto de las PRH y el encaje P-O en el vínculo entre la satisfacción en la comunicación y el CA entre 195 empleados de tiempo completo de varias organizaciones del sector de servicios en Malasia. Resultados:* *Los resultados indican que una satisfacción alta en la comunicación conduce a percepciones positivas de las PRH, lo que, a su vez, conduce a percepciones favorables del encaje P-O y, finalmente, a una CA alta. Conclusión:* *Este estudio proporciona información útil para los directores de recursos humanos al abordar el vínculo entre la satisfacción en la comunicación, las PRH, el encaje P-O, y el CA. Si las prácticas de las PRH se comunican de una manera positiva, los empleados las considerarán como justas y esa percepción conduce a una percepción del encaje P-O. Las prácticas de las PRH también pueden mejorar el encaje P-O si los empleados reciben capacitación para alinear sus valores con los valores de su organización. Estas percepciones conducen a una CA más alta, contribuyendo así a una atmósfera de trabajo generalmente positiva en la industria de servicios.*

Términos Índices—*Compromiso afectivo, la satisfacción en la comunicación, las prácticas de recursos humanos, Malasia, el encaje persona-organización.*

—Translated by Elisa Cogbill-Seiders