

Research Article

Effects of Top-Down, Bottom-Up, and Horizontal Communication on Organizational Commitment: Evidence from Chinese Internet Firms

—YUEYUE ZHANG, CHENG ZHANG, AND MIAOMIAO LIU

Abstract—Background: *An organization's internal communication is an important factor shaping employees' organizational commitment. Internal communication practices can be classified into three types according to the direction of information flow: top-down, bottom-up, and horizontal communication. Research questions:* 1. *What are the relationships between the three types of internal communication and organizational commitment?* 2. *Are there any mediating routes that bridge the relationship between internal communication and organizational commitment?* 3. *Do the effects of internal communication on organizational commitment vary for different jobs?* **Literature review:** *Based on the social exchange theory, we uncover the underlying mechanism of the relationships between the three types of internal communication and organizational commitment. Methodology:* *A structural equation model using partial least squares was employed to analyze survey data from 12817 full-time employees in the Chinese internet sector. Results and conclusions:* *The results suggest that top-down, bottom-up, and horizontal communication affect organizational commitment positively and significantly via the mediating routes of employees' perceived job attractiveness or perceived customer service performance. The study also reveals a fit between employees' job characteristics (e.g., information-processing demands) and internal communication types to improve organizational commitment. These findings generate theoretical and practical implications for professional communication management.*

Index Terms—*Customer service performance, internal communication, job attractiveness, organizational commitment, social exchange theory.*

研究型论文

自上而下、自下而上、以及水平沟通对组织责任的影响：来自中国互联网企业的证据

—YUEYUE ZHANG, CHENG ZHANG, AND MIAOMIAO LIU

提要

背景：一个组织的成员内部的相互沟通，是塑造雇员组织责任感的重要因素。根据信息流动的方向，可以把组织内部的沟通分成三类：自上而下的沟通，自下而上的沟通，水平方向的沟通。**研究之问：**(1) 三类内部沟通与组织责任感之间有什么样的关系？(2) 有没有中介性的通路能用作内部沟通与组织责任感之间关系的桥梁？(3) 内部沟通对组织责任感的影响是否随着工作的变化而变化？**文献综述：**根据社会交换理论，我们发现了三种内部沟通与组织责任感之间关系的底层机理。**研究方法：**通过使用含偏最小二乘法的结构方程模型，我们对采自 12, 817 位中国互联网部门的全时雇员的调查数据进行了分析。**结果与结论：**分析结果显示，自上而下、自下而上、以及水平方向的沟通，都通过雇员所觉察到的工作吸引力或觉察到的客户服务性能这种中介通路，对组织责任感产生正面和显著性影响。本研究还揭示，雇员工作特性（例如，信息加工诉求）和内部沟通类型之间的一定匹配能改善组织责任感。对职场沟通管理，这些发现既有理论意义，也有实践意义。

索引词：工作吸引力；客户服务性能；内部沟通；社会交换理论；组织责任感

—Translated by Zhongen Xi

Artículo de investigación

Efectos de la comunicación descendente, ascendente y horizontal sobre el compromiso organizacional: evidencia de empresas de Internet chinas

—YUEYUE ZHANG, CHENG ZHANG, Y MIAOMIAO LIU

Resumen—Contexto: *La comunicación interna de una organización es un factor importante para desarrollar el compromiso organizacional de los empleados. Las prácticas de comunicación interna pueden clasificarse en tres tipos según la dirección del flujo de la información: comunicación descendente, ascendente y horizontal. Preguntas de investigación:* 1. *¿Qué relaciones se dan entre los tres tipos de comunicación interna y el compromiso organizacional?* 2. *¿Existen vías de mediación que sirvan de puente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional?* 3. *¿Los efectos de la comunicación interna sobre el compromiso organizacional varían en función de los puestos de trabajo?* **Revisión de la literatura:** *Con base en la teoría del intercambio social, descubrimos el mecanismo subyacente de las relaciones entre los tres tipos de comunicación interna y el compromiso organizacional. Metodología:* *Se empleó un modelo de ecuación estructural por el método de mínimos cuadrados parciales para analizar los datos de encuestas realizadas a 12 817 empleados a tiempo completo en el sector de Internet en China. Resultados y conclusiones:* *Los resultados apuntan a que la comunicación descendente, ascendente y horizontal afecta de manera positiva y significativa al compromiso organizacional a través de las vías de mediación que ofrecen el atractivo del trabajo percibido por los empleados o el desempeño percibido del servicio al cliente. El estudio también revela una correspondencia entre las características del trabajo de los empleados (por ejemplo, solicitudes de procesamiento de información) y los tipos de comunicación interna adecuados para reforzar el compromiso organizacional. Estos resultados suscitan implicaciones teóricas y prácticas relativas a la gestión de la comunicación profesional.*

Términos índices — *desempeño del servicio al cliente, comunicación interna, atractivo del trabajo, compromiso organizacional, teoría del intercambio social.*

—Translated by Bruno Salgado Berzal