

# **The Impact of Business Process Management (BPM) on Employee Performance and Well-Being in Georgian Insurance Companies**

**Lali Baslandze**

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and  
Education in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Business  
Administration*

Business Administration (In English language)

Thesis Supervisor: Irine Guruli, Associate Professor at Ilia State University

**Ilia State University**

**Tbilisi, 2025**

## Declaration

*'As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.*

*Lali Baslandze*

\_\_\_\_\_

*January 22, 2025'.*

## Abstract

The present study aims to examine the influence of Business Process Management (BPM) on employee performance and well-being within Georgian insurance companies. A survey of 426 employees across six companies provided a diverse and representative sample. The findings indicate that the overall perception of BPM components is at a medium level. Utilizing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), the study confirmed that BPM components significantly impact both performance and well-being. Mediation analysis revealed that employee well-being partially mediates the relationship between BPM and employee performance. These findings underscore the need for a balanced BPM approach to ensure organizational success, highlighting that all BPM components - strategic alignment, process improvement, employee involvement, and information technology - play a critical role. The study provides actionable recommendations for Georgian insurance companies to evaluate BPM maturity, implement continuous improvement strategies, and invest in employee training to address awareness gaps.

**Keywords:** Business Process Management, BPM, Employee Performance, Employee Well-Being, Strategic Alignment, Process Improvement, employee Involvement, Information Technology, Georgian Insurance Companies, Financial Sectors, Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), Organizational Efficiency.

## აბსტრაქტი

კვლევის მიზანია გამოიკვლიოს ბიზნეს პროცესის მართვის გავლენა (BPM) თანამშრომლების პროდუქტიულობასა და კეთილდღეობაზე ქართულ სადაზღვევო კომპანიებში. ექვსი კომპანიის 426 თანამშრომლის გამოკითხვამ მრავალფეროვანი და წარმომადგენლობითი ნიმუში წარმოადგინა. შედეგები აჩვენებს, რომ თანამშრომლების აღქმის დონე BPM-ის კომპონენტებთან დაკავშირებით საშუალოა. ნაწილობრივი უმცირესი კვადრატების სტრუქტურული თანაფარდობის მოდელირების (PLS-SEM) გამოყენებით, კვლევამ დაადასტურა, რომ BPM-ის ყველა კომპონენტი მნიშვნელოვნად მოქმედებს როგორც პროდუქტიულობაზე, ასევე კეთილდღეობაზე. მედიაციის ანალიზმა აჩვენა, რომ კეთილდღეობა ნაწილობრივ შუამავლობს ბიზნეს პროცესის მართვის გავლენას თანამშრომლების პროდუქტიულობაზე სტრატეგიასთან შესაბამისობის და თანამშრომელთა ჩართულობის კომპონენტების მნიშვნელოვანი გავლენით. ეს დასკვნები ხაზს უსვამს დაბალანსებული BPM-ის მიდგომის აუცილებლობას ორგანიზაციული წარმატების უზრუნველსაყოფად, ხაზს უსვამს იმას, რომ ყველა კომპონენტი - სტრატეგიასთან შესაბამისობა, პროცესის გაუმჯობესება, თანამშრომელთა ჩართულობა, საინფორმაციო ტექნოლოგიები - მნიშვნელოვან როლს თამაშობს. კვლევა გასცემს რეკომენდაციებს ქართული სადაზღვევო კომპანიებისთვის, რათა შეაფასონ ბიზნეს პროცესის მართვის სიმწიფე, დანერგონ მუდმივი გაუმჯობესების სტრატეგიები და ინვესტიციები განახორციელონ თანამშრომელთა ინფორმირებულობის ტრენინგში ხარვეზების აღმოსაფხვრელად.

**საძიებო სიტყვები:** ბიზნეს პროცესების მენეჯმენტი, BPM, თანამშრომელთა პროდუქტიულობა, თანამშრომელთა კეთილდღეობა, სტრატეგიასთან შესაბამისობა, პროცესის გაუმჯობესება, თანამშრომელთა ჩართულობა, საინფორმაციო ტექნოლოგიები, საქართველოს სადაზღვევო კომპანიები, ნაწილობრივი უმცირესი კვადრატების სტრუქტურული თანაფარდობის მოდელირება (PLS-SEM), ორგანიზაციული ეფექტურობა.