

창업자 역량과 지원시스템이 경영성과와 사업지속 의지에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로

신봉관*

국민대학교 글로벌창업벤처대학원 석사과정

황보윤**

국민대학교 글로벌창업벤처대학원 교수

국 문 요 약

국내 창업 생태계는 최근 몇 년 사이에 양적으로 급속히 팽창하였다. 정부 또한 가장 시급한 문제로 일자리 창출을 꼽고 이에 대한 해결방안 중 하나로 창업지원을 대폭적으로 확대하며 중소기업에 대한 지원확대를 제시하고 있다. 이러한 배경 하에 창업의 양적 성장은 위에서 설명한 바와 같이 가시적으로 나타나고 있다. 하지만 창업기업의 양적확대라는 긍정적인 측면에도 불구하고 창업기업의 낮은 생존율은 개선의 시급함을 나타내고 있다. 국내 창업기업 10곳 중 7곳 이상이 창업 5년 이내에 폐업을 하고 있는 상황이다. 이와 같은 이유로 2015년부터 중소벤처기업부는 창업기업의 데스밸리(Death Valley) 극복 및 성과창출을 위해 창업 후 3년 이상 7년 이내 기업을 대상으로 자금 및 서비스를 지원하는 등 창업기업이 어려움을 극복하고 사업 지속 가능성을 높이기 위하여 다양한 노력을 하고 있다. 본 연구의 목적 역시 창업자가 사업을 진행하면서 겪는 어려움을 극복하는 요인과 사업지속의지가 어떠한 상관관계를 가지고 있는가를 조사하고 분석하는데 있다.

본 연구에서는 사업 어려움 극복영향 요인(창업자 역량, 지원시스템)이 사업지속의지에 미치는 영향에 관한 연구를 경영성과의 매개 역할과 사회적 지지의 조절 역할을 하는지를 중심으로 진행하였다. 따라서 본 연구에서는 창업자 역량과 지원시스템이 경영 성과를 증진하고, 증진된 경영성과가 사업지속의지에 영향을 미칠 것이라는 인과적 경로를 검증하고자 한다. 사회적 지지를 조절변수로 설정하여 본 연구를 진행하였다.

핵심어: 창업자 역량, 지원시스템, 경영성과, 사회적지지, 사업지속 의지

I. 서론

국내 창업 생태계는 최근 몇 년 사이에 양적으로 급속히 팽창하였다. 정부 또한 가장 시급한 문제로 일자리 창출을 꼽고 이에 대한 해결방안 중 하나로 창업지원을 대폭적으로 확대하며 중소기업에 대한 지원확대를 제시하고 있다. 이러한 배경 하에 창업의 양적 성장은 위에서 설명한 바와 같이 가시적으로 나타나고 있다. 하지만 창업기업의 양적확대라는 긍정적인 측면에도 불구하고 창업기업의 낮은 생존율은 개선의 시급함을 나타내고 있다. 국내 창업기업 10곳 중 7곳 이상이 창업 5년 이내에 폐업을 하고 있는 상황이다. 이와 같은 이유로 2015년부터 중소벤처기업부는 창업기업의 데스밸리(Death Valley) 극복 및 성과창출을 위

해 창업 후 3년 이상 7년 이내 기업을 대상으로 자금 및 서비스를 지원하는 등 창업기업이 어려움을 극복하고 사업 지속 가능성을 높이기 위하여 다양한 노력을 하고 있다. 본 연구의 목적 역시 창업자가 사업을 진행하면서 겪는 어려움을 극복하는 요인과 사업지속의지가 어떠한 상관관계를 가지고 있는가를 조사하고 분석하는데 있다.

II. 연구 배경

2.1. 창업자 역량

최근 창업자들의 개인특성으로서 가장 활발하게 논의되는 분야 중 하나가 바로 창업자 역량이다. 역량특성은 경

* 국민대 글로벌창업벤처대학원, 석사과정, svonk@hanmail.net

** 국민대 글로벌창업벤처대학원 교수, yun88@kookmin.ac.kr

영전략, 관리자 개발, 인적자원개발 그리고 창업자적 기질 등 다수의 분야에서 연구되는 개념이다. 역량은 통상적으로 사용되는 다른 용어처럼 여러 상황에서 다양한 의미를 보유하며, 연구자들에 따라 서로 상이한 정의를 내려 활용 중에 있으나 창업관련 분야에서는 역량을 특정한 직무에서 우수한 경영성과를 성취 가능한 지식이나 기술, 창업자의 능력으로 개념 정립을 이행하여 사용 중에 있다(Klump, 1980). 이는 역량적 접근법이 종래의 개인특성연구에서 나타났던 한계점을 보완하면서 벤처기업의 경영성과를 더욱 구체적으로 설명 가능한 요인으로 간주되기 시작했기 때문이다(윤종록·김형철, 2009).

Spencer(1993)는 특정한 직무나 상황에서 준거에 기초한 능률적이고 뛰어난 수행의 원인이 되는 개개인의 내적인 특성을 역량으로 간주하였다. 역량을 개개인의 내적특성으로서 다양한 직무나 상황들에 일반적으로 나타나며 비교적 장시간 동안 지속되는 행동 및 사고방식으로 정의 내렸다. Boyatzis(1982)는 역량을 우수한 성과와 평균 그리고 저조한 성과를 구분케 하는 특성으로 효과적 혹은 뛰어난 성과와 결정적으로 연관성이 있는 동기, 특성, 자기 이미지, 기술, 사회적 역할, 지식체계 등 특정 개인들에게 내재된 특성들이라 규명하였다.

Chandler & Hanks(1994)는 자원기반이론에 기초하여 창업자들 역량이 핵심적임을 제시한 바 있다. 자원기반이론에서 논의되는 기술창업기업의 경영자원을 보면 기업 특유성을 보유한 기업자원으로서 창업자의 경영능력이나 창업자적 능력, 지난날의 창업경험 및 개인적 네트워크 등이 포함되는 창업자들의 개인적 능력 그리고 사회적 배경 특성과 같은 요인들에 주목한다. 즉, 창업자 역량이 창업 시 기업자원 차원의 역할을 이행하는 것으로 판단하고 있으며 창업기업의 핵심 성공요인으로 창업자의 역량이 중요함을 시사한다.

2.2. 지원시스템

창업은 개인의 관점에서 보면 개인의 부를 창출하기 위한 활동이지만, 개인의 차원을 넘어서 사회적·국가적으로도 여러 가지 중요성을 가진다(No et al., 2003). 정부에서는 1986년 「중소기업창업지원법 및 신기술 사업금융법」을 제정하면서 청년창업과 기술창업 지원을 위한 제도적 장치들을 처음 마련하였다. 1996년 중소기업청 개청, 1997년 「벤처기업 육성에 관한 특별조치법」 제정을 통해 본격적인 창업지원을 위한 제도적 기반을 강화해 나가기 시작하였다(이희경, 2017). 또한, 2017년 기존 중소 기업청을 중

소벤처기업부로 확대하고 미래창조과학부의 창업지원기능을 이관하여 창업정책 강화를 도모하고 있다.

창업을 촉진하기 위한 정부의 창업지원사업은 주무부처인 중소벤처기업부를 비롯해 과학기술정보통신부, 교육부, 고용노동부, 문화체육관광부, 농림식품축산부, 특허청 등에서 다양하게 실시하고 있다.

창업지원정책은 창업자에게 자금지원뿐만 아니라 교육, 컨설팅, 훈련, 사후관리의 통합적인 것을 제공하는 것을 의미한다(Johnson, 1990). 이에 따라 박남규 외(2015)는 창업지원정책을 창업교육지원, 자금 지원, 마케팅지원으로 분류하였고, 안상봉·신용준(2017)은 금융지원 등 직접지원 정책과 창업인프라 구축을 위한 간접지원 정책으로 구분하여 설명하였다.

정부의 중소기업에 대한 지원정책은 창업기업이 겪는 자금배분의 어려움을 해소할 수 있다(하석균, 2015). 예비창업기업은 정부지원정책에 따른 자금지원을 효과적으로 활용하는 것이 중요하고(김왕돈·김인수, 2002), 예비창업자는 창업을 준비하면서 관련 정보나 지식에 대한 부족, 창업에 대한 두려움을 경험하는데(이승배, 2016), 정부의 체계적이고 다양한 창업지원정책을 통해 창업자가 직면하는 애로사항을 해결할 수 있다.

2.3. 경영성과

경영성과는 조직 목표 달성도와 조직이 요구하는 자원획득을 위한 환경의 개척능력, 변화되는 환경에 대응하는 적응 및 생존능력, 인적자원 개발과 구성원들의 요구를 만족시킬 수 있는 조직능력, 기업의 수익성 및 생산성 등으로 다양하게 정의될 수 있다(정소진, 2006).

Venkatraman & Ramanujam(1986)은 기업성과 측정을 위한 접근방법 연구에서 경영성과 영역을 재무적 성과, 사업적 성과, 조직 유효성 등으로 구성시킨 바 있다. 통상적으로 재무적 성과는 일반적으로 투자수익률 등과 같은 회계자료에 의하여 측정되는 성과이다(정찬근·정동섭, 1996). 문제는 이와 같은 회계자료들에 의한 성과지표는 과거 결과만 반영될 뿐 기업이 창출 가능한 차후의 현금흐름을 반영하지 못한다는 비판을 받았다. 반대로 주관적 성과척도는 경영자들의 선입견이나 극단적 과잉판단에 의한 경영성과의 왜곡 소지가 다분하기 때문에 이 또한 한정적으로 사용되고 있다. 이에 최근 연구들은 재무적 성과를 성장성, 수익성, 안정성 3가지 차원으로 구분시키고 있으며 이들 성과들은 서로 상이한 성과 측면을 반영하고 있다.

이와 같은 경영성과를 측정함에 있어 2가지 핵심적 접근방법이 고려되어야 한다(Thompson & Strickland, 1983).

첫 번째 접근방법은 성과에 대한 접근으로 성과에 관한 측정은 시스템적 접근방법, 공학적 접근방법, 관리 회계적 접근방법 그리고 고객시장 접근방법과 같이 여러 방법들이 활용된다(고인곤, 2005).

이 중 가장 빈번하게 활용되는 방법은 공학적 접근 방법으로 가치사슬 각 단계에서 소비된 투입물에 대한 기대되는 산출물의 비율을 성과로 간주하는 방법이고, 시스템적 접근방법은 평가대상자의 목표달성 여부를 성과로 측정하는 방법을 의미하며, 관리 회계적 접근방법은 수익/비용에서 나타나는 재무지표로서 성과를 계산하는 방법이며 고객시장 접근방법은 고객들의 만족 정도로 성과를 측정하는 방법이다(고인곤, 2005). Eccles(1991)는 벤치마킹, 품질, 정보기술, 고객만족에 관한 관심, 기술의 발전 등을 성과 측정 기반을 확대시킨 동인으로 간주하고 있다.

둘째는 측정 항목에 관한 접근으로 기업 성과에 대한 파악은 수익성에 초점을 두어 왔으며 소상공인 경영성과에 대한 지금까지의 연구는 창업단계와 소상공인들 대상으로 단편적 매출액이나 수익성을 계산하는 연구로부터 소상공인들의 실질적 사업 경영과 성과 창출과정을 반영시키는 연구로 발전되고 있다. 사업에 있어서 목표성취에 관하여 측정하는 것은 경영성과로 나타나고 있으며 경영성과를 나타내는 방법과 측정지표는 여러 가지로 제시되고 있으며 이와 같은 경영성과 측정은 내적성과와 외적성과, 재무적 성과와 비재무적 성과, 조직계층 성과와 업무영역 성과와 같은 다양한 기준들의 측정치 통합을 통해 이행되는 중이다(박춘래 외, 2010).

2.4. 사회적 지지

사회적 지지에 관한 초기연구들은 개인의 속사정을 나눌 수 있는 관계를 측정함으로써 사회적 지지를 정서적인 지지와 동일시하였으나, 최근의 연구들은 사회적 관계를 구성하고 있는 다양한 지지 원천들이 단순히 정서적 기능만을 수행하는 것이 아니라 수혜자의 상황과 욕구에 부합하는 다양한 종류의 지지를 제공할 수 있기 때문에 사회적 지지를 다차원적으로 이해해야 한다는데 동의하고 있지만, 사회적지지가 어떠한 기능을 수행하느냐에 대한 구체적인 논의에 관해서는 학자마다 조금씩 견해를 달리하고 있다(박현일·김원기, 2000).

House(1981)은 사회적지지의 구성요소에 대해 다음과 같이 4가지로 정의하였다.

정보적 지지는 창업자가 직면하고 있는 문제의 해결을 위한 제안이나 정보의 제공을 말하며, 기업, 제품 및 시장

에 대한 정보 등 사회가 기업을 구성하고 있는 개인이나 기업에 영향을 미치는 환경 요인에 대한 정보를 제공할 수 있다는 것을 의미하고, 스스로의 위치나 경쟁우위 요인을 자체적으로 평가하기 어려운 기업에서 사용할 수 있는 사람들에게 게서 받는 정보의 흐름이라고 할 수 있다(House, 1981). 예를 들면 같은 산업내의 유사업체에 대한 정보도 포함되며, 정부에서 실시하는 각종 지원제도, 업계의 트렌드 등을 들 수 있으며, 이를 통해 기업들이 바른 방향을 설정하고 더 많은 기회를 접하고 취득할 수 있도록 도움이 되게 하는 것을 의미하며, 이러한 정보의 취득을 통해 새로운 사업기회를 모색할 수 있으며 사업방향에 대한 새로운 동력을 얻기 때문에 청년창업자에게는 매우 중요한 지원이라고 할 수 있다(김재호, 2013).

평가적 지지는 정보의 흐름 중 하나라고 이해할 수 있는데, 자신의 행위를 인정해 주거나 부정하는 등 자기평가와 관련된 정보를 전달하는 것이며, 평가적 지지는 개인 및 다른 사람의 의견이 포함되어 있으며 다른 사람을 평가하는데 사용될 수 있는데, 즉 건설적인 피드백, 충고, 사회적 비교 등을 제공하는 것이며, 문제 해결이 어려운 일을 해석하고 의사결정을 내리는데 지지원로부터 도움을 받는 것도 평가적 지지의 한 예이다(House, 1981). 이러한 지원을 통해 부정적인 시각과 사태의 위험성 등을 줄일 수 있으며, 창업 준비를 하고 있는 창업자들은 서로가 네트워크 안에서 각자의 사업을 평가하고 조언하며, 개인차에 따라 개인의 안녕과 적응이 어떻게 가능한지를 토대로 기능적 특성을 중심으로 연구되는 경향이 있다(House, 1981).

정서적 지지는 새로운 벤처 창출에 대한 사회적 지원의 구조적 차원 중의 하나로 간주되며, 그것은 창업자가 인지하는 동정, 관심 사항, 신뢰 등을 의미한다(House, 1981). 특히 정서적 지지는 자기존중, 신뢰, 관심, 경청을 포함하는 운영원리로 수행되어지는데, 창업자는 기업의 생존과 발전을 위해 헌신하고 있으며, 이 과정에서 외로움을 느낄 수 있고, 또한 본인이 옳은 일을 바르게 하고 있는가에 대해 의구심을 늘 가지고 있으며, 따라서 이러한 것에 대한 주변의 지지는 창업자에게는 정서적 안정감을 제공해 줄 것이다(House, 1981).

물질적 지지는 일을 대신해 주거나 혹은 금전이나 물건을 제공해 주는 등 직접적인 도움을 주는 것이고, 창업자에게 물질적 지지는 도움이 되는 활동을 제공하는 일을 의미하는데, 예를 들면 서비스, 펀드, 수표 지불을 포함하며, 아무리 좋은 아이디어를 가지고 있다고 하더라도 창업 과정에서 발생하는 비용에 대한 부담은 창업의지에 영향을 줄 수 있으며, 따라서 물질적지지에서 중요한 점은 실용적인 도움을 주느냐에 관한 것인데 창업기업은 금전적

지원을 그다지 중요하게 생각하지 않을 수 있으며, 느끼는 것에 따라서 금전적 지원보다는 장비의 지원이나 공간의 지원이 더 중요할 수 있다(House, 1981).

2.5. 사업지속 의지

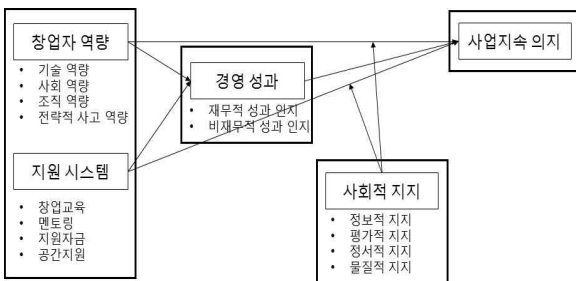
사업지속의도라 함은 현재 창업자들이 하는 일에 대한 만족으로 현재 업종을 지속하는 것이다. 즉, 일에 만족할 때 현재 진행 중인 일과 직업을 지속시키는 의미로 볼 수 있는데, 개인이 현재 창업 중인 업종에 대하여 주관적으로 경험되는 만족도에 따라 사업지속의도가 다를 수 있다(김경애, 2013).

III. 연구방법

3.1. 가설설정 및 연구모형

선행연구에서 지금까지 창업기업의 실패요인 및 성공요인, 창업자 특성과 지원제도가 경영성과에 미치는 영향, 사회적 지지가 창업의지에 미치는 영향 등에 관한 연구들은 활발히 진행되었으나 창업기업이 죽음의 계곡과 같은 어려움에 도달했을 때 극복한 요인은 무엇인지, 그리고 경영성과를 매개로 사업지속 의지에 미치는 영향을 사회적 지지를 조절 효과 관점으로 바라본 연구는 미비한 실정이다. 따라서 본 연구의 목적은 창업기업의 어려움 극복에 미치는 영향요인들을 파악하여 이를 검증할 수 있는 연구모형 개발과 실증 분석을 통해 실무적으로 유용하고 이론적으로 타당한 어려움 극복방안을 도출하여 성공적인 경영성과를 통해 사회적 지지를 바탕으로 사업지속 의지를 확보하는 방안을 구체적으로 제시하고자 한다.

본 연구는 창업자 역량과 지원시스템이 경영성과와 사업지속 의지에 미치는 영향을 살펴보고, 그 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 확인하기 위해 연구모형을 <그림 1>과 같이 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1: 창업자 역량은 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 지원 시스템은 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 경영성과는 사업지속 의지에 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 창업자 역량과 사업지속 의지와의 관계에서 경영성과는 매개 효과가 있을 것이다.

가설 5: 지원시스템과 사업지속 의지와의 관계에서 경영성과는 매개 효과가 있을 것이다.

가설 6: 창업자 역량과 사업지속 의지와의 관계에서 사회적 지지는 조절 효과가 있을 것이다.

가설 7: 지원시스템과 사업지속 의지와의 관계에서 사회적 지지는 조절 효과가 있을 것이다.

3.2. 연구대상 및 분석

본 연구에서는 수집한 데이터를 코딩하는 작업을 거쳐, 이 결과를 SPSS ver 22.0을 사용하여 통계적인 분석을 실시하였다. 유의수준은 일반적으로 $p < 0.05$ 로 설정하기 때문에 본 연구에서도 이러한 관례를 따른다. 분석에 있어서 다음과 같은 과정을 거쳤다.

첫째, 표본의 인구 통계학적인 특성은 빈도분석을 실시하였고, 백분율도 같이 산출하였다.

둘째, 측정변수의 신뢰성과 타당성 검증을 위하여 신뢰성 분석과 요인분석을 실시하였다.

셋째, 요인추출방법으로 최대우도, 요인회전방법으로 사각회전인 직접 오블리민을 설정하여 상관분석을 실시하였고, 다항목 척도 간의 신뢰성은 Cronbach's α 계수를 산출하여 검증하였다.

넷째, 측정변수의 분포를 분석하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다.

다섯째, 연구가설 검증을 위해 Pearson 상관분석과 Baron과 Kenny가 제시한 매개 회귀 분석 방법을 사용

연구 표본은 창업자를 대상으로 2019년 10월 6일부터 23일까지 실시하였다.

참고문헌

- 김경애(2013). *소상공인의 심리적 특성, 창업가정신, 창업만족, 창업추천의도의 관계에 관한 연구: 디저트 카페 창업자를 중심으로* 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 고인근(2005). *마케팅 능력과 기업 성과: 마케팅 조직의 지식창출 및 본원적 전략 측면에서의 접근*. 박사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 윤중록·김형철(2009). 창업가의 역량특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증연구-차별화전략의 매개효과 검증. *생산성논집* 23(4), 401-427.
- 이희경(2017). *기술기반 창업기업 성과 결정요인에 관한 연구: 정부지원 정책의 조절효과를 중심으로* 박사학위논문. 고려대학교.
- 박남규·김명숙·고종욱(2015). 정부의 창업지원정책이 창업가의 기업가정신 및 창업의지에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 10(6), 89-98.
- 박춘래·이남주·이충섭(2010). 소상공인의 경영전략과 기업성과의 관계에 대한 지원서비스의 매개효과. *재무와 회계정보저널*, 9(2), 81-99.
- 박현일·김원기(2000). 지각된 사회적지지와 대학생의 자기효능감 간의 관계. *계명연구논총*, 19, 7-23.
- 안상봉·신용준(2017). 우리나라 창업지원제도 현황과 발전방안. *경영사학*, 32(2), 149-172.
- 정소진(2006). *외식프랜차이즈 관계결속이 경영성과, 가맹점 만족 및 재계약의 도에 미치는 영향*. 석사학위논문, 동아대학교 대학원.
- 정찬근·정동섭(1996). 경영자의 행동적 특성이 기업성과에 미치는 영향. *조직과 인사관리연구*, 20(1), 271-294.
- Boyatzis, R. E.,(1982). *The Competent Management: A model for Effective Performance*. New York: John Wiley.
- Chandler, G. N., & Hanks S. H.(1994). Marketing attractiveness, resource-based capabilities, venture strategies and venture performance. *Journal of business venturing*, 9(4), 331-349.
- Eccles, R. G.(1991). The Performance measurement manifesto. *Harvard Business Review*, 69(1), 1-18.
- House, J. S.(1981). *Social Stress and Social Support*. Reading Ma, Addison-Wesley.
- Johnson, B. R.(1990), Toward a Multidimensional Model of Entrepreneurship: The Case of Achievement Motivation the Entrepreneur, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 16(1), 39-54.
- Klemp Jr, G. O.(1980). *The Assessment of Occupational Competence. Final Report: I. Introduction and Overview*.
- Spencer, L. M., Jr., & Spencer, S. M.(1993). *Competence at Work*. New York: John Wiley&Sons, Inc.
- Thompson, A. A., &Strickland, A. J(1983). *Strategy formulation and implementation, reviseded, Plano*. TX: Business Publication, Inc.
- Venkatraman, N., & Ramanujam. V(1986). Measurement of
- Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *Academy of Management Review*, 11, 801-814.