

소상공인의 역량과 정부지원 서비스가 성과에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로

송정현 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정)*

하규수 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수)**

국문 요약

소상공업은 국내에서 가장 많은 노동력을 흡수하는 기업이다. 국내 경제에서 소상공업이 차지하는 비중이 매우 크기 때문에 국민경제에서 영세 기업의 위치는 중요하고 전략적인 역할을 담당하고 있다. 본 연구의 목적은 소상공인의 사업 경험, 역량(직무역량, 금전역량, 디지털 역량), 정부지원서비스(정부지원 만족도, 교육지원)이 성과에 미치는 영향을 분석하는 것이다.

본 연구에서는 229명의 소상공인으로부터 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 통계분석방법은 SPSS 24.0을 사용하였으며, 본 연구의 가설검증을 위한 요인분석, 신뢰도 검증 및 다중회귀분석을 사용하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 소상공인의 역량이 성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 역량 요인 중 금전적 역량과 디지털 역량이 성과에 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정부지원서비스가 성과에 미치는 영향을 살펴본 결과, 정부지원 만족도, 교육지원이 성과에 양(+)의 영향을 미쳤다. 셋째, 소상공인의 사업 경험, 역량, 정부지원서비스와 성과와의 관계에서 자기효능감의 매개효과는 자금역량→자기효능감→성과, 디지털역량→자기효능감→성과에서 유의미한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

핵심주제어: 역량, 정부지원 서비스, 성과, 자기효능감

I. 서론

소상공업은 중소기업의 범위 안에 속해 있으면서 중소기업과 소기업으로 구분되는 특징을 지닌 집단으로 이들은 주로 생계를 위해 소규모 사업을 영위하는 자영업자이다. 소상공업의 성장은 국가경제에서 높은 비중을 차지하고 있으며, 미시적 규모에서 성장성이 높다고 하였다(Agustina et al., 2017).

소상공인이 진출하는 산업분야는 제조업부터 서비스업에 이르기까지 다양하며, 그중 50% 이상이 외식업과 도소매업, 서비스업 분야이다. 소상공인은 대부분 생계형 창업을 위한 소자본 투자로 운영되는 특성을 지니며, 지속적인 영세성을 띠고 있는 업체가 상당수이다. 이에 따라 현실적으로 많은 소상공업의 실적이 저조하며, 성장이 제한적이다. 이는 최초 2년 이내에 폐업률이 높다는 점이며, 영세한 소상공업은 제한된 운영 자본, 열악한 인적 자원, 과학기술에 대한 전문지식 부족, 교육 부재 및 경험 미숙과 같은 많은 문제점이 있다(Hanim, 2002). 그러므로 소상공업은 출발부터 중소기업이나 기술기반 스타트업과 달리 사업자의 역량이 경영성과에 미치는 영향력이 중요함을 알 수 있다. 사업자의 역량은 경영성과에 영향을 미치는 핵심 요인으로 연구되어 왔으나 소상공인

의 역량에 대한 관심은 제한적이다. 또한 이들은 경제 규모가 영세하여 대내·외 경제 및 정책 환경변화에 많은 영향을 받고 있고, 국내·외 경제여건 변화에도 적절히 대처할 수 있는 능력을 갖추고 있지 못하므로, 정부의 정책적 지원이 절대적으로 필요한 계층이라 할 수 있다. Reynolds et al.(2002)는 모든 국가의 중앙정부가 새로운 기업의 창출을 위해보다 효과적인 공공 정책을 공식화할 필요가 있다고 지적하였다. 현재 정부는 소상공인을 위한 다양한 지원정책을 실시하고 있는데, 대표적으로 자금지원과 영업을 위한 교육 및 컨설팅 지원을 하고 있다. 이러한 정책은 소상공업이 직면한 경영상의 문제를 해결하는데 도움이 되는 것이 중요하다. 그러나 정부의 정책적 지원에 대한 실질적인 유용성에 대한 논의는 제한적으로 진행되어왔다. 그러므로 소상공업의 높은 실패율을 감안할 때 소상공인의 생존률을 높이고 조직 수명주기의 성장단계로 나아가는데 필요한 영향요인을 파악하는 것이 중요하다.

본 연구는 소상공인을 대상으로 경영성과에 영향을 미치는 개인적 역량과 정부지원 정책을 중심으로 살펴보고자 하며, 이러한 요인들이 자기효능감을 매개로 경영성과에 미치는 영향력을 경험적으로 실증 분석하고자 한다.

* 주저자, 호서대학교 벤처대학원 박사과정, farmrich@naver.com

** 교신저자, 호서대학교 벤처대학원 교수, kyusooha@naver.com

· 투고일: 2022-03-04

· 1차 수정일: 2022-04-08

· 2차 수정일: 2022-04-19

· 게재확정일: 2022-04-27

II. 이론적 배경

2.1. 소상공인의 개인역량

중소기업의 성공에 영향을 미치는 관련 요인에 대한 연구들은 기업이 행동의 중요성을 강조하고 있다(Masurel et al., 2003). 최근 사업가의 행동이 비즈니스 결과에 미치는 영향력을 이해하기 위한 접근 방식은 주로 개인 역량에 중점을 두고 있다(Baum & Locke, 2004; Man & Lau, 2005; Ismail, 2014).

Spencer & Spencer(1993)는 역량을 어떤 일을 하는데 우수한 성과를 보여주는 사람의 기본적인 성격으로 정의하였다. 이는 역량이 우수한 성과(뛰어난 성취)를 가진 사람이 가지고 있는 기본적 특성으로 평균 성과(평균 성취도 또는 매우 평범한 성취도)와는 차이가 있다고 하였으며, 세부적인 역량으로 기술, 동기, 본성, 자아 이미지, 사회적 역할, 지식으로 구성되는 더 포괄적인 범위를 가지고 있다고 하였다. Armstrong(2006)은 역량에 대해 지식, 기술, 사고방식 각각 또는 다양한 조합으로 사용될 때 성공적인 성과를 내는 특성이라고 하였다. Baum & Locke(2004)는 역량을 자원이론 관점에서 새로운 자원을 확보할 수 있는 창업가의 통합적인 역량의 중요성을 주장하였다. Driessen & Zwart(1999)은 기업가정신의 정의인 ‘보유한 기술과 능력으로 창업 조직을 완성할 수 있는 능력’의 개념을 고려하여 창업을 결정하는데 사업가의 특성과 역량의 중요성을 강조 하였다. 특히 소규모 기업가는 예산, 자재, 인적자원 준비, 작업계획 및 일정수립, 프로그램 개발과 같은 다양한 분야의 역량을 필요로 한다(Man et al., 2002; Kaur & Bains, 2013).

Zainol & Al Mamun(2018)은 소기업의 창업가에게 필요한 역량으로 기회인식 역량, 관계 역량, 개념 역량, 조직 역량, 전략적 역량, 헌신 역량으로 제시하였으며, Sungkawati & Hendrawaty(2018)의 소상공인이 필요한 역량을 전략계획수립 능력, 사업 개발 개념화 능력, 관계구축 능력, 지속적인 학습 능력, 좋은 인성으로 제시하였다.

한편, Man & Lau(2005)는 역량으로 기업이 배경에 깊은 뿌리를 둔 구성 요소(즉, 특성, 성격, 태도, 자아 이미지 및 사회적 역할)와 직장에서 이론 또는 실제 학습(즉, 기술, 및 지식)의 경험으로 분류 가능하며, 첫 번째 구성 요소는 개인의 성격과 본질적인 부분으로 구성된 ‘내적 요소’라고 불리는 반면, 후자는 학습과 훈련을 통해 획득할 수 있는 ‘외적 요소’라고 할 수 있다고 하였다(Muzychenko & Sacc, 2004). 이와 같이 전통적인 기업가적 역할은 조직 규모에 관계없이 역량의 중요성을 강조하였다. 특히, 소규모 조직일수록 최고 경영자의 역량 비중이 커짐으로서 역량의 특성들은 직·간접적으로 경영성과에 영향을 미치는 요인으로 간주되어 왔다.

본 연구에서는 소상공인의 역량으로 관리 중심의 역량과 개인의 창업 경험을 바탕으로 경영성과에 미치는 영향력을 파악하고자 한다.

2.2. 소상공인에 대한 정부지원 서비스

정부에서는 소상공인 지원을 위한 다양한 프로그램으로 시행하고 있는데, 대표적으로 다양한 정책자금 지원과 소상공인에 대한 교육지원제도를 시행하고 있다. 내부자원이 부족한 소상공인은 정부의 지원에 대한 외부자원의 활용 여부는 기업의 성과를 향상시키는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 장창권(2016)은 소상공인들에게 정책적인 자금을 융자해 줌으로써 안정적 경영환경을 조성, 소상공인의 자생력을 제고, 생업 안전망을 구축하는 것을 목적으로 한다고 하였으며, Link & Scott(2010)는 미국 정부에서 재정지원을 해주는 프로그램 SBIR(Small Business Innovation Research)에서 정부는 금융자본을 제공하고, 의사결정자이며, 외부자원의 주취자이자 코디네이터이며 자원의 분배 및 할당의 역할을 담당한다고 하였다. Fajnzylber et al.(2009)은 소기업에 대한 정부지원 형태의 영향 측면을 논의하면서 신용, 교육 및 세금 지원이 기업 이익에 미치는 효과를 분석한 결과 정부지원이 소기업의 생존 가능성을 높인다고 하였다.

오상영(2012)은 정부지원 정책자금을 활용하여 효과적으로 기업의 성장을 이끌어가는 것인가 하는 문제의 해결방안은 수혜기업이 갖고 있으며, 정부지원자금의 수혜에 몰두해 있는 것이 현실이며, 이는 정부지원 정책자금이 아무리 많이 투입된다고 해도 효과는 매우 미미 하다고 하였다. 따라서 기업에서는 정부지원 정책자금을 효과적으로 활용할 수 있도록 전략적 계획이 필요하며, 이를 위해서는 정부지원자금의 지원 시점부터 소요되는 시점까지 철저한 목표설정, 자원배분 등 계획이 필요하다고 주장하고 있다.

2.3. 자기효능감

자기효능감의 개념은 Bandura(1986)에 의해 창안되었으며, 개인이 어려움에 직면했을 때, 자신의 상황을 스스로 극복하고, 주어진 과제나 업무를 성공적으로 해낼 수 있는 자신에 대한 자신감으로 표현하였다. Seligman(2002)은 긍정 심리학을 통해서 인간의 긍정적인 측면에 집중하여 인간의 행복과 성장에 관심을 갖고 인간의 부정적인 측면에 집중하기보다는 긍정적인 측면에 집중하여 자기실현과 성장을 이루도록 이끈다는 내용이다. Gist & Mitchell(1992)는 자기효능감이 개인이 능력을 통제하는 상황에서 성과에 대한 유의한 차이를 설명해 줄 수 있다고 하였다. 그러므로 자기효능감은 사업가에게 불확실한 시장환경을 극복하고 성과를 내는데 영향을 미치는 요인이 될 수 있다. 기업가가 가지는 자기효능감은 그가 사업을 창업하고 성공하기 위한 자기확신이라고도 정의할 수 있다(Wilson et al., 2009).

Schmitt et al.(2018)는 기업이 정신의 개인적 특성 중 자기효능감이 높은 기업가는 불확실성이 높은 상황에서 자신이 처해 있는 환경을 적극적으로 분석하여 해결하고 이로 인해 더

많은 비즈니스 기회를 포착한다고 하였다. Zhao et al.(2005)는 기업가적 숙달경험이 있는 사람은 자신감으로 자기효능감이 높으며, 위험감수성향이 높은 사람은 창업과 같은 불확실한 상황의 스트레스를 용인 할 수 있다고 하였다.

III. 연구 방법

3.1. 연구가설과 연구모형

3.1.1. 경험과 성과

소기업에 필요한 주요 요인으로 사업자의 경험을 강조하고 있다(Ahmad, et al., 2010). Indarti & Langenberg(2004)은 사업가에게 개인의 능력을 포함하여 사업가로서 성장하기 위해서는 사업 경험을 통해 배우는 능력을 강조하였다. 김예정·오영호(2020)은 창업요인의 경험, 자금조달능력, 마케팅능력이 경쟁우위와 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 경험은 경쟁우위에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박성덕(2013)은 소상공인 경영자의 경험과 관리역량 및 기술능력 역량은 경영성과에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 빈봉식·박정기(2002)의 연구에서는 소상공인과 벤처기업 경영자의 경험이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 분석결과를 제시하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 소상공인의 사업 경험은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

- 1-1: 소상공인의 실패경험은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 1-2: 소상공인의 사업경험 횟수는 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 1-3: 소상공인의 총 사업경험 기간은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.2. 소상공인의 역량과 성과

Baum & Locke(2004)는 창업가의 역량을 직무역할을 성공적으로 수행할 수 있는 전반적인 능력이라고 하였다 Sadler-Smith et al.(2003). 소기업 소유자는 대기업의 관리자가 선호하는 ‘전문적인 역할’보다 ‘일반적인 역할’을 수행하여 다양한 역량 영역에 걸쳐 다양한 기술을 보유해야 한다고 주장하였다. 소상공인의 역량은 조직관리 등을 포함한 경영의 효율성을 높이기 위한 역량이 필수적이라고 할 수 있다. 이와 같은 소상공인의 역량 중 조직화 역량은 비즈니스가 운영되고 수행되는 방식을 결정한다. 이는 팀 구성, 직원관리, 교육 및 사업성과 통제를 포함한 다양한 내부 및 외부 인적, 물리적, 재정적, 기술자원의 조직과 관련이 있다(Man et al., 2002). 그러므로 소상공인은 사업 분야에 대한 지식과 고객통찰 능력, 사업의 관리능력 등의 조직의 직무역량을 필요로 한다. Covin & Slevin(1990)은 기업의 성과에 영향을 미칠 수 있는 조직변수에는 조직의 자원, 조직의 문화, 조직이 구성되는 방

식의 중요성을 강조하였다. 특히, 금전적 자원, 공장 및 장비, 인력, 기능 수준 능력(제조 유연성), 조직 수준 능력(적시에 시장에 신제품을 출시하는 능력)과 같은 조직 자원 및 조직 시스템(마케팅 조사 시스템)은 모두 기업의 성공 가능성을 높일 수 있다고 하였다. Chandler & Jansen(1992)은 중소기업의 기업가가 기업가적, 관리적, 기능적이라는 세 가지 주요 역할을 수행한다고 제안하며, 사업자의 역할과 관련된 작업의 요구에 맞는 역량의 올바른 조합을 개발하는 것은 기업가의 효율성을 직접적으로 향상시킨다고 하였다.

기업가의 기술역량은 회사 내 다양한 부서 간의 업무 관계를 원활하게 하고 근로자간의 업무 효율성을 향상시킨다. 이를 통해 기업가는 장기적으로 비즈니스의 경쟁우위를 향한 기술을 적용하는 것이 중요하다(Hansen et al., 2011). 따라서 디지털 역량은 지속가능한 경쟁우위를 제시할 수 있으며, 장기적으로 기업의 성과에 기여한다. 문승렬(2018)은 자영업자의 역량을 기업가 역량, 관리 역량, 기술 역량, 창의 역량으로 구분하였으며, 창의역량을 제외한 나머지 기업가역량, 관리역량, 기술역량이 사업지속의지에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 나중덕·김승호(2004)는 여성 창업 소상공인 경영자의 관리적 능력과 기술적능력이 경영성과에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 김형철(2019)은 기존의 대부분 소상공인들의 사업실패의 주된 원인으로는 주먹구구식인 사업 운영과 사업에 대한 역량부족 사업경험이나 사업에 필요한 핵심적인 기술부족 자금조달의 어려움/정보력 부족 등이 주된 원인으로 파악하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 소상공인의 역량은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

- 2-1: 소상공인의 직무역량은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 2-2: 소상공인의 자금역량은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 2-3: 소상공인의 디지털 역량은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.3. 정부지원서비스와 성과

김대진·박다인(2016)은 정부의 직접지원, 간접지원, 재정지원 등의 정책자금의 활용으로 중소기업의 경영성과를 향상시키고 있다고 주장하였다. 이성은(2015)은 정부지원체도의 활용과 조직혁신 도입의 관계에서 정부지원의 세부적으로 구분하여 역량지원, 자금지원, 마케팅지원이 조직혁신도입 정도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

정종희(2015)는 정부지원프로그램이 소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 요인으로 확인되었으며, 오상영(2012)은 소상공인 경쟁력 강화 및 사업의 안정적인 지속을 위해 자금 및 교육 컨설팅 등 정부의 지원정책도 소상공인의 성장에 영향

을 주는 것으로 확인되었다. 김도이(2021)는 소상공인의 정부의 자금지원서비스와 교육지원서비스 및 컨설팅지원서비스는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 문경준(2022)은 긴급재난지원금 사용 종료 이후 소상공인에서 카드 결제액 및 카드결제건수가 긴급재난지원금 지급 이전 대비 추가 감소하면서 긴급재난지원금이 소상공인대상 소비에 부(-)의 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

소상공인의 성장단계별로 정부지원서비스가 소상공인의 균형성과에 미치는 영향을 분석한 결과 개점 초기에 경영지원이 학습성장, 내부프로세스, 고객성과에, 정(+)의 영향을 미쳤으며, 내부프로세스가 재무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(허동욱·김준호, 2013). Hansen et al.(2009)의 연구결과 정부의 직접적인 신용 지원은 농촌 기업에 도움이 되는 것으로 확인되었다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 소상공인에 대한 정부지원 서비스와 교육경험은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

- 3-1: 소상공인에 대한 정부지원 만족도는 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- 3-2: 소상공인에 대한 정부지원 교육은 사업성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.4. 자기효능감과 성과

Markman et al.(2002)은 자기효능감이 높은 사람은 자신이 보유한 고도의 산업기술을 활용하여 새로운 사업을 시작하는 반면 자기효능감이 낮은 사람은 기존의 회사에서 일하는 것을 선호하는 것으로 나타났다. Wilson et al.(2009)은 자기효능감이 자본에 대한 접근을 용이하게 해주고, 기업가를 미래 과업으로서 선택하는데 영향을 미친다고 하였으며, 특히 남성보다는 여성에게 더욱 강력하게 영향을 미치는 것으로 주장하였다. Zhao et al.(2005)의 연구결과 인지된 학습, 이전 기업가 경험 및 위험 성향이 기업가적 의도에 미치는 영향이 기업가적 자기효능감에 의해 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 윤상만(2019)은 소상공인CEO특성의 자기효능감이 기업특성의 학습지향성에 미치는 영향을 통해서 경영성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박성희(2016)은 사업자기효능감은 소상공인의 성격특성과 사업성과 사이에서 매개효과가 있음을 확인하였다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 자기효능감은 사업경험이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

- 4-1: 자기효능감은 실패경험이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.
- 4-2: 자기효능감은 사업경험 횟수가 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

4-3: 자기효능감은 총 사업경험 기간이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

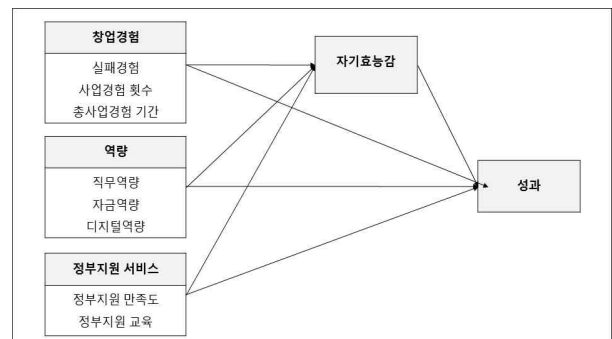
가설 5: 자기효능감은 역량이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

- 5-1: 자기효능감은 직무역량이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.
- 5-2: 자기효능감은 사업역량이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.
- 5-3: 자기효능감은 디지털역량이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

가설 6: 자기효능감은 정부지원 서비스와 교육경험이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

- 6-1: 자기효능감은 정부지원 만족도가 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.
- 6-2: 자기효능감은 정부지원 교육이 사업성과에 미치는 정적인 영향을 매개 할 것이다.

이를 바탕으로 본 연구의 모형은 다음과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2. 변수의 측정도구

본 연구의 변수들은 다항목 측정치(multi-item scale)로써 측정도구는 다음과 같다.

소상공인의 사업 경험은 실패경험 유무, 사업경험 횟수, 총 사업 경험 기간을 명목척도와 비율척도를 사용하여 측정하였다.

소상공인의 역량은 Zainol & Al Mamun(2018)은 소기업의 창업가에게 필요한 역량과 문승렬(2018) 나중덕·김승호(2004) 김형철(2019)의 선행연구를 참고로 하여 본 연구에 필요한 소상공인의 역량을 직무역량, 자금역량, 디지털 역량으로 구성하였다. 세부적으로 직무역량은 사업에 필요한 지식과, 시장과 고객의 트렌드에 대한 파악능력, 사업관리 능력, 사업에 필요한 직무 경험 등에 관한 내용을 묻는 문항으로 측정하였다.

자금역량은 필요한 자금을 조달 능력, 자금조달 네트워크, 자금 계획, 자금확보 능력, 사업에 필요한 시설과 설비

를 묻는 문항으로 측정하였다. 디지털 역량은 소셜커머스 활용, 디지털을 활용하여 고객에게 구매의 편리함을 제공하거나 재고관리, 고객관리, 사업관리 활용에 대한 내용을 측정하였다. 모든 문항들은 '1점=전혀 아니다'에서 '5점=매우 그렇다'까지 리커트 5점 척도로 구성되었다.

정부지원서비스는 정부지원에 대한 만족도와 교육경험 횟수를 측정하였으며, 정부지원만족도는 윤상만(2019)의 설문문항을 참고로 하여 소상공인에 대한 정부의 자금지원에 서비스, 컨설팅 지원서비스, 정책자금, 회계 등 세무 관련 지원 서비스에 대한 만족도를 측정하였으며, 모든 문항들은 '1점=전혀 아니다'에서 '5점=매우 그렇다'까지 리커트 5점 척도로 구성되었다. 교육경험은 직접적인 횟수를 비율척도로 측정하였다.

소상공인의 자기효능감은 윤상만(2019)의 설문문항을 참고로 직무수행 중 자신 능력에 대한 확신이나 자부심, 어려운 상황에 접했을 때 극복할 수 있는 대처능력을 나타내는 자신감이나 성취감을 중심으로 문항을 구성하였다. 모든 문항들은 '1점=전혀 아니다'에서 '5점=매우 그렇다'까지 리커트 5점 척도로 구성되었다.

소상공인의 성과는 소상공인의 경영성과를 연구한 (허동욱·김준호, 2013, 정중희, 2015, 윤상만, 2019)를 바탕으로 현재와 미래의 수익에 대한 만족도와 전망, 사업의 비전, 사업 업종의 확장과 타인에 대한 추천에 대한 의지 중심으로 문항을 구성하였다. 모든 문항들은 '1점=전혀 아니다'에서 '5점=매우 그렇다'까지 리커트 5점 척도로 구성되었다.

통계변수로는 성과에 영향을 미치는 것으로 예측되는 성별, 연령, 교육수준, 소득, 상시 종업원 수, 투자금액, 월평균 매출을 명목척도와 비율척도로 측정하였다.

3.3. 자료수집

본 연구에 필요한 자료를 수집하기 위하여 2022년 1월 15일부터 2월 15일까지 서울과 경기지역에서 소규모 사업을 운영하고 있는 소상공인을 대상으로 편의표본추출법을 사용하여 온라인 설문조사를 실시하였다.

사전에 전화나 메일을 통하여 조사의 목적과 내용을 설명하고 협조를 요청하였다. 배포된 온라인으로 회수된 설문지 240부 중 불성실하거나 응답에 일관성이 없다고 판단된 설문지를 제외하고 최종 229부의 자료를 실증분석에 사용하였다. <표 1>은 표본의 특성에 대한 내용이다.

<표 1> 표본의 일반적 특성

구분	빈도	퍼센트	
성별	남성	141	62.1
	여성	86	37.9
연령	20~40세	12	5.4
	41~50세	46	20.7
	51~60세	108	48.6
	61세 이상	56	25.2
교육수준	고졸	92	40.5
	전문대졸	30	13.2
	대졸	65	28.6
대학원졸	대학원졸	40	17.6
	300만원 이하	59	27.8
	301~500만원	69	32.5
월평균 소득	501~700만원	37	17.5
	701만원 이상	47	22.2
	없음	55	29.4
상시 종업원 수	1명	72	38.5
	2명	33	17.6
	3명	18	9.6
	4명 이상	9	4.8
투자금액	1000만원	20	9.1
	1500~5000만원	76	34.5
	5500~10000만원	57	25.9
	11000~30000만원	44	20.0
	31000만원 이상	23	10.5
월평균 매출	500만원	50	23.4
	550~1000만원	53	24.8
	1100~3000만원	59	27.6
	3100만원 이상	52	24.3

3.4. 분석방법

본 연구의 가설검증을 위해 SPSS/WIN 24.0프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성과 사업 경험을 파악하기 위해 빈도, 백분율을 사용하였으며, 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach's α 계수를 사용하였다. 본 연구의 가설검증을 위해 위계적 회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)과 소벨테스트를 수행하였다.

IV. 실증분석

4.1. 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 서로 유사한 개념들을 측정한 문항들이 동일한 요인으로 묶여지는지를 판단하는 방법으로 하나의 요인으로 묶여진 문항들은 동일한 개념을 측정된 것으로 판단한다. 또한 요인분석의 기본 가정이 요인들 간에 상호 배타성을 갖는 상관관계가 없으므로 각각의 요인들은 독립적

이라고 판단할 수 있다.

본 연구에서 요인분석을 수행하기 위해 주성분 분석을 실시하였으며, 요인회전은 배리맥스(varimax)법을 사용하였다. 요인 수의 결정은 고유 값이 1.0 이상의 기준 충족과 요인적재 항목 중 요인적재량이 0.4 이하인 항목을 제거하여 분석하였다.

요인분석의 적합도를 판단하는 기준인 KMO는 0.893로 나타났다. 요인분석을 위한 측정항목간의 상관행렬에 대한 단위행렬여부를 검증하는 Bartlett의 구형성 검정 결과 Approximated- $\chi^2=4890.190(p<.001)$, $df=465$ 로 나타나 수집된 데이터와 측정항목은 요인분석을 수행하기에 적합한 것으로 나타났다. 요인분석 결과 최종 6개의 요인으로 나타났으며, 총 분산 설명력은 70.76%로 나타났다. 그리고 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 를 실시한 결과 모든 요인이 기준치인 0.6 보다 높게 나타나고 있어서 내적일관성이 있는 것으로 평가되어 측정항목에 대한 신뢰성이 확보되었다. 타당성과 신뢰성 검증을 위한 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 타당도 및 신뢰도 분석

	성분					
	1	2	3	4	5	6
디지털역량3	.878	.061	.203	.145	.112	.067
디지털역량1	.857	.098	.154	.128	.073	.134
디지털역량2	.856	.153	.170	.143	.102	.136
디지털역량4	.804	.137	.085	.075	.087	.193
디지털역량5	.749	.222	.219	.023	.034	.101
자금역량5	.033	.823	.055	.120	.227	.044
자금역량2	-.007	.766	.095	.132	.305	.093
자금역량1	.212	.742	.193	.102	.205	.166
자금역량2	.325	.731	.115	.128	.130	.071
자금역량3	.027	.692	.106	.021	.198	.134
자금역량3	.279	.674	.074	.075	.072	.175
성과3	.246	.047	.821	.180	.059	.196
성과1	.154	.196	.820	.075	.093	.145
성과2	.137	.088	.786	.183	.039	.099
성과4	.177	.045	.774	.220	.125	.230
성과5	.137	.186	.762	.159	.104	.057
정부지원2	.088	.014	.123	.859	.140	-.003
정부지원4	.058	.115	.142	.849	.069	.037
정부지원3	.098	.113	.161	.811	.043	.165
정부지원1	.126	.090	.125	.808	.095	.077
정부지원5	.101	.140	.171	.719	-.018	.161
직무역량2	.026	.182	.023	.071	.803	.187
직무역량1	.070	.237	.066	.073	.793	.150
직무역량4	.165	.117	.134	.067	.743	.154
직무역량5	.106	.200	.120	.029	.715	.198
직무역량6	.030	.291	.041	.101	.656	.187

자기효능3	.162	-.016	.042	.121	.115	.802
자기효능5	.153	.126	.213	.096	.117	.794
자기효능4	.147	.155	.204	.133	.295	.740
자기효능7	.109	.231	.111	.062	.270	.724
자기효능6	.091	.230	.198	.069	.247	.698
Eigen Value	4.012	3.899	3.659	3.637	3.375	3.355
% of Variance	12.942	12.577	11.803	11.731	10.887	10.821
Cumulative %	12.942	25.519	37.322	49.053	59.94	70.761
Cronbach's α	.931	.910	.908	.795	.890	.921

4.2. 창업 경험과 정부지원 교육

조사대상자의 창업 경험과 정부지원 교육 서비스를 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 3> 창업 경험과 정부지원 교육 서비스

	구분	빈도	퍼센트
실패경험	없다	132	58.4
	있다	94	41.6
	합계	226	100.0
사업경험 횟수	1회	90	39.6
	2회	75	33.0
	3회	39	17.2
	4회	14	6.2
	5회 이상	9	4.0
총 사업경험 기간	5년 이하	47	21.3
	6 ~ 10년	35	15.8
	11~ 20년	69	31.2
	21년 이상	70	31.7
정부지원 교육경험	없다	99	45.6
	1회	23	10.6
	2회	31	14.3
	3회 이상	64	29.5

4.3. 가설검증

4.3.1. 성과에 미치는 영향력

소상공인의 사업경험, 역량과 정부지원서비스가 성과에 미치는 영향력에 대한 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석으로 검증하였다. 통제변수로 성별, 연령, 교육수준, 월평균 소득, 상시 종업원 수, 투자금액, 월평균 매출을 설정하였다. 또한 독립변수들 간의 다중공선성을 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF)를 통해 확인한 결과 기준 값인 10 이하로 나타나 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 나타났다.

[모형1]은 통제변수가 성과에 미치는 영향력을 분석한 결과 F값이 4.020($P<.001$)로 나타나 회귀분석 모형의 적합성을 확인하였다. 통제변수는 연령이 성과에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 연령이 적을수록 성과가 높게 나타났다. 본 연구결과 소상공인의 연령이 적은 경우에는 연령이 높은 경우보다 성과가 높은 이유는 역량이 나이가 많은 소상공

인에 비해 높기 때문으로 예측된다. 이는 사업경험이 성과에 유의미한 영향력이 없는 것으로도 관련이 있는 것으로 유추된다.

[모형2]은 통제변수와 독립변수가 성과에 미치는 영향력을 분석한 결과 F 값이 7.604($P<.001$)로 나타나 회귀분석 모형의 적합성을 확인하였다. 통제변수는 연령이 성과에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 연령이 적을수록 성과가 높게 나타났다. 독립변수는 자금역량, 디지털역량, 정부지원 만족도, 정부지원 교육이 성과에 정(+의) 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소상공인의 자금역량과 디지털역량이 높을수록, 정부지원 서비스의 만족도가 높을수록 정부지원 교육 경험이 많을수록 성과가 증가하는 것으로 나타났다.

[모형3]은 통제변수, 독립변수와 매개효과인 자기효능감이 성과에 미치는 영향력을 분석한 결과 F 값이 7.531($P<.001$)로 나타나 회귀분석 모형의 적합성을 확인하였다. 통제변수는 연령이 성과에 부(-)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 연령이 적을수록 성과가 높게 나타났다. 독립변수는 자금역량, 디지털역량, 정부지원 만족도, 정부지원 교육이 성과에 정(+의) 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소상공인의 자금역량과 디지털역량이 높을수록, 정부지원 서비스의 만족도가 높을수록 정부지원 교육 경험이 많을수록 성과가 증가하는 것으로 나타났다. 매개변수인 자기효능감도 성과에 정(+의) 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감이 높을수록 성과가 증가하는 것으로 나타났다.

4.3.2. 자기효능감의 매개효과

본 연구에서는 자기효능감의 매개효과를 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3단계 분석방법으로 검증하였다. 매개회귀 방법은 1단계에서 독립변수가 매개변수에 미치는 영향력을 확인하고, 2단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 확인한다. 3단계에서는 독립과 매개변수를 함께 종속변수에 미치는 영향력을 확인하는 방법이다.

Baron & Kenny(1986)의 1단계인 통제변수가 자기효능감에 미치는 영향력을 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 그 결과 [모형1]에서는 F 값이 2.919($P<.01$)로 나타나 회귀분석 모형의 적합성을 확인하였다. 교육수준이 유의미한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육수준이 높을수록 자기효능감이 증가하는 것으로 나타났다.

[모형2]은 통제변수와 독립변수가 성과에 미치는 영향력을 분석한 결과 F 값이 8.051($P<.001$)로 나타나 회귀분석 모형의 적합성을 확인하였다. 통제변수는 월평균 매출이 유의미한 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 월평균 매출이 높을수록 자기효능감이 증가하는 것으로 나타났다. 독립변수는 직무역량, 자금역량, 디지털역량이 자기효능감에 정(+의) 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소상공인의 직무역량, 자금역량과 디지털역량이 높을수록 자기효능감이 증가하는 것으로 나타났다.

<표 5> 자기효능감에 미치는 영향력

<표 4> 성과에 미치는 영향력

구분	[모형1]		[모형2]		[모형3]	
	b	β	b	β	b	β
(상수)	16.599***		9.832**		8.086*	
성별(남성)	-.153	-.018	-.334	-.038	-.262	-.030
연령	-.120***	-.249	-.135***	-.279	-.126***	-.261
교육수준	.264	.142	.165	.089	.129	.069
월평균 소득	.000	.073	.000	.035	.000	.036
상시 종업원 수	.138	.117	.054	.046	.065	.055
투자금액	.000	.022	.000	.013	.000	.018
월평균 매출	.000	-.047	.000	.012	.000	-.010
실패경험			-.131	-.015	-.091	-.010
사업경험 횟수			.207	.052	.165	.041
총 사업경험 기간			.000	.005	.000	.001
직무역량			-.015	-.012	-.078	-.059
자금역량			.187**	.200	.165*	.177
디지털 역량			.167**	.187	.138*	.154
정부지원 만족도			.274***	.265	.258***	.249
정부지원교육			.133*	.128	.129*	.124
자기 효능감					.209*	.154
F	4.020***		7.604***		7.531***	
R^2	.128		.383		.397	
수정된 R^2	.096		.332		.344	
R^2 의 변화량	.128***		.255***		.014*	

* $p<.10$ ** $p<.05$ *** $p<.01$

구분	[모형1]		[모형2]	
	b	β	b	β
(상수)	18.219***		8.342**	
성별(남성)	-.683	-.106	-.346	-.054
연령	-.041	-.114	-.042	-.118
교육수준	.244*	.179	.173	.126
월평균 소득	.000	.027	.000	-.002
상시 종업원 수	.007	.008	-.050	-.057
투자금액	.000	-.051	.000	-.031
월평균 매출	.000	.112	.000**	.146
실패경험			-.192	-.030
사업경험 횟수			.204	.069
총 사업경험 기간			.000	.025
직무역량			.017***	.022
자금역량			.300*	.306
디지털 역량			.106**	.154
정부지원 만족도			.138	.210
정부지원교육			.077	.101
F	2.919**		8.051***	
R^2	.096		.396	
수정된 R^2	.063		.347	
R^2 의 변화량	.096**		.300***	

* $p<.10$ ** $p<.05$ *** $p<.01$

자기효능감의 매개효과를 Baron & Kenny(1986)가 제시한 3 단계 분석방법으로 검증한 결과 자금역량과 디지털 역량은 1 단계인 자기효능감과 2단계인 성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, <표 4>의 자기효능감을 포함하여 성과에 미치는 영향력을 분석한 [모형3]에서 자금역량과 디지털 역량이 모두 유의미하게 나타났으며, 3단계 매개효과분석에서 자금역량과 디지털 역량의 비표준화회귀계수 값이 1단계 값보다 작게 나타남으로써 자기효능감이 성과에 미치는 영향력의 일부 효과를 부분 매개하는 것으로 나타났다.

<표 4>의 자기효능감을 포함하여 성과에 미치는 영향력을 분석하기 위한 모형 추가에 따라 설명력의 변화량을 살펴본 결과 [모형1]의 설명력 R^2 는 .128로 나타났으며, [모형2]의 설명력 R^2 는 .383로 나타나 [모형1]보다 설명력이 25.5% 유의하게 증가하였다($p < .001$). [모형3]의 설명력 R^2 는 .397로 나타나 [모형2]의 R^2 설명력보다 1.4%($p < .05$) 증가하였다. 매개변수인 자기효능감의 영향력을 살펴보기 위한 [모형1]~[모형3]의 결과 R^2 설명력이 유의미하게 증가하여 자기효능감의 매개효과를 확인하였다. 또한 Baron & Kenny(1986)의 결과를 바탕으로 추가적으로 소벨테스트를 수행하였다. 그 결과는 <표 6>과 같다. 그 결과 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 결과와 동일하게 나타났다.

<표 6> 사업효능감의 Sobel Test 결과

연구 가설	Sobel Test	채택 여부
실태경험 → 자기효능감 → 성과	-0.15330214	기각
사업경험 횟수 → 자기효능감 → 성과	0.57864935	기각
총 사업경험 기간 → 자기효능감 → 성과	0.90206117	기각
직무역량 → 자기효능감 → 성과	-0.73076693	기각
자금역량 → 자기효능감 → 성과	1.98399980	채택
디지털 역량 → 자기효능감 → 성과	1.96007280	채택
정부지원 만족도 → 자기효능감 → 성과	1.83688469	기각
정부지원 교육 → 자기효능감 → 성과	1.45084325	기각

V. 논의 및 제언

국내 소상공인이 국가경제에 많은 부분을 담당하고 있으나 현실적으로 대부분 생계형 창업을 위한 소자본 투자로 운영되는 특성을 지니며, 영세성을 띠고 있는 업체가 상당수이다. 이에 따라 많은 소상공업의 실적이 저조하고 성장이 제한적이다. 본 연구는 소상공인을 대상으로 성과에 미치는 영향력을 사업경험, 역량, 정부지원 만족도를 중심으로 살펴보고 자기효능감의 매개효과를 검증하고자 한다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 소상공인의 개인 역량 중 자금 역량과 디지털 역량은 성과에 정적인 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 특히 성과

에 영향을 미치는 다양한 요인이 있지만 사업을 유지하기 위한 자금이 매우 중요한 요인으로 파악되었다. 이는 김형철(2019)이 주장한 기존 대부분 소상공인들의 사업실패의 주된 원인으로는 사업에 대한 역량부족과 사업에 필요한 핵심적인 기술부족 자금조달의 어려움을 제시한 결과와 유사하다. 또한 디지털 역량도 성과에 정적인 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 최근 비즈니스 환경이 온라인 환경의 중요성이 커지면서 이에 대한 대응 역량으로 디지털 역량이 소상공인에게 필수적으로 요구되고 있음을 알 수 있다. 특히, 사업 프로세스에서 상품의 입고, 매출 관리, 재고 파악 및 고객관리를 위한 소상공인의 디지털 역량이 요구된다.

둘째, 소상공인 정부지원 만족도와 정부지원 교육이 성과에 정적인 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 이를 통해서 정부 지원 자금이나 교육 서비스에 만족도가 높은 소상공인은 성과에도 긍정적인 영향을 미침에 따라 소상공인에 대한 정부 지원 정책이 중요함을 알 수 있다. 정부에서는 소상공인을 대상으로 다양한 프로그램으로 시행하고 있다. 내부자원이 부족한 소상공인에게 정부지원 서비스에 대한 외부자원의 활용여부는 성과에 영향을 미치는 요소로 작용하고 있음을 알 수 있다. 따라서 정부지원 서비스가 소상공인의 사업성과에 긍정적인 영향을 미치기 위해서는 정부의 확실적인 지원서비스를 지양하고, 소상공인의 사업 특성에 맞는 차별화된 지원정책을 제공해야 한다. 단순히 보편적인 자금지원뿐만 아니라 자금지원과 교육서비스가 병행되는 차별화된 프로그램을 운영한다면 소상공인의 수익성 개선에도 도움이 될 것으로 판단된다.

셋째, 소상공인의 자기효능감의 매개효과를 살펴본 결과 자금역량과 디지털 역량은 자기효능감을 매개로 성과에 정적인 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 즉 사업과정에서 요구되는 자금역량과 디지털 역량을 갖춘 소상공인은 자기효능감을 매개로 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

본 연구결과는 윤상만(2019)은 소공인 CEO의 자기효능감이 경영성과에 미치는 영향력과 박성희(2016)은 사업자기효능감의 성과에 매개효과로서 작용하고 있다는 연구결과를 지지하고 있다. 본 연구결과 자기효능감이 사업을 운영하는 과정에서 외부조건인 사업 환경에 많은 어려움이 있더라도 자금역량과 디지털 역량을 갖춘 소상공인들은 개인이 능력을 통제하고 사업의 자신감과 높은 성취욕구를 통해서 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다. 그러므로 자기효능감은 소상공인의 성과에 대한 유의한 차이를 설명해줄 수 있는 요소임을 확인하였다.

본 연구를 통해서 개인의 성격적인 특성은 변화하기 어렵고 변화를 위한 개선에는 오랜 시간이 필요한 반면, 외적인 요소인 디지털 역량은 적절한 훈련 및 교육 프로그램을 통해 쉽게 획득할 수 있고 지속적인 학습을 통해 개선될 수 있는 분야이다. 시장환경이 디지털화에 대한 개인 역량에 요구도가 증가하고 있기 때문에 정부지원 서비스에 소상공인을 대상으로 이와 같은 역량을 배양할 수 있는 교육프로그램 개발이 필요하다.

한편, 본 연구결과 소상공인의 사업경험은 성과와 유의미한 관련이 없는 것으로 나타났다. 기존 선행연구들은 창업 경험은 성과와의 관련성을 규명하고 있다. 본 연구의 결과와 선행연구 결과와의 차이는 현재 코로나와 시장 경기가 좋지 않기 때문에 성과와는 관련이 없는 것으로 나타난 것으로 판단된다. 이러한 결과를 통해서 소상공인은 외부 충격에 매우 민감한 것으로 확인되었으며, 결국 소상공인의 성과를 높이기 위해서는 자기개발 역량이 중요함을 알 수 있다. 그러므로 자기효능감의 심리적 특성을 관리하고 다양한 스트레스 상황을 극복할 수 있는 방안이 중요하다. 지금까지 정부정책은 물질적 지원에 초점을 맞추고 있어 심리적 자기관리에 대한 지원은 논의되지 못하였다. 본 연구결과를 반영하여 정부의 심리적 지원을 위한 정책적 지원이 필요할 것으로 판단된다.

REFERENCE

김도이(2021). 소상공인에 대한 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향. 박사학위논문, 동아대학교 대학원

김대진·박다인(2016). 기업의 전략 및 정부지원 정책이 기업성과에 미치는 영향. *벤처창업연구*, 11(1), 13-27.

김예정·오영호(2020). 창업요인이 경쟁우위와 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. *한국경영실무학회지*, 6(2), 5-21.

김형철(2019). 소상공인의 역량이 사업지속에 대한 의지에 미치는 영향. 사업준비의 조절효과를 중심으로. *경영컨설팅연구*, 19(13), 219-228.

나중덕·김승호(2004). R&D 부문 집단특성과 지식경영 활동의 관계. *대한경영학회지*, 44, 951-967.

문경준(2022). *코로나19 대응 전국민 긴급재난지원금이 소상공인에 미친 영향: 유통업 중심으로* 박사학위논문, 숭실대학교 대학원

문승렬(2018). 자영업자의 역량이 사업지속의지에 미치는 영향. *인문사회* 21, 9(5), 835-849.

박성덕(2013). *소상공인의 경영자특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구: 소상공인 지원제도의 조절효과 중심으로* 석사학위논문, 한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

박성희(2016). *소상공인의 성격특성이 사업성과에 미치는 영향: 사업자기효능감 및 사회적 자본 확보의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로* 박사학위논문, 숭실대학교

빈봉식·박정기(2002). 소상공인 창업의 성공요인에 관한 실증적 연구. *중소기업연구*, 24(3), 135-158.

오상영(2012). 소상공인의 경영성과 결정요인. *한국산학기술학회 논문지*, 13(12), 5759-5763.

윤상만(2019). *소상공인의 CEO, 기업특성 및 정부지원정책이 의사결정 및 경영성과에 미치는 영향: 네트워크 활동 및 흡수역량 중심으로* 박사학위논문, 대전대학교 대학원

이성은(2015). *정부지원이 기업의 조직혁신에 미치는 영향에 관한 연구* 박사학위논문, 서울대학교 행정대학원

정중희(2015). *소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 요인에 대한 정부지원프로그램의 조절효과* 박사학위논문, 울산대학교 대학원

장창권(2016). *소상공인의 기업가 정신과 경영자 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구* 박사학위논문, 숭실대학교 경영대학원

허동욱·김준호(2013). 성장단계별 지원서비스가 소상공인의 균형성

과에 미치는 영향에 관한 연구. *국제회계연구*, 49, 387-404.

Agustina, T., Candrarin, G., & Manan, A.(2017). MSMEs Challenges in Phenomena of Disruption Era. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 8(21), 116-121.

Ahmad, N. H., Ramayah, T., Wilson, C., & Kummerow, L.(2010). Is entrepreneurial competency and business success relationship contingent upon business environment? A study of Malaysian SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. 16(3), 182-203,

Armstrong, M.(2006). *A Handbook of Human Resources Management Practices:10th Ed.* London and Philadelphia: Kogan Page.

Baum, J. R., & Locke, E. A.(2004). The relationship of entrepreneurial traits, skill, and motivation to subsequent venture growth. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 587-598.

Bandura, A.(1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

Bin, B. S., & Park, J, K.(2002). An Empirical Study on the Success Factors of a Small Business Starting-up. *The Journal of Small Business Innovation*, 24(3), 135-158.

Chandler, G. N., & Jansen, E.(1992). The founder's self-assessed competence and venture performance. *Journal of Business Venturing*, 7(3), 223-236.

Covin, J. G., & Slevin, D. P.(1990). New venture strategic posture, structure, and performance: An industry life cycle analysis. *Journal of business venturing*, 5(2), 123-135.

Driessen, M. P., & Zwart, P. S.(1999). *The role of the entrepreneur in small business success: the Entrepreneurship Scan. In 44th ICSB World Conference Proceedings Innovation and Economic Development: the Role of Entrepreneurship and SMEs, Nápoles*, 20-23.

Fajnzylber, P., Maloney, W. F., & Montes-Rojas, G. V.(2009). Releasing constraints to growth or pushing on a string? Policies and performance of Mexican micro-firms. *Journal of Development Studies*, 45(7), 1027-1047.

Gist, M. E., & Mitchell, T. R.(1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Journal*, 17(2), 183-211

Hanim, S.(2002). Evaluasi kesiapan UKM Menyongsong Pasar Bebas Asean (AFTA): Analisis Perspektif dan Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2).

Hansen, H., Rand, J., & Tarp, F.(2009). Enterprise growth and survival in Vietnam: Does government support matter? *The Journal of Development Studies*, 45(7), 1048-1069.

Hansen, D., Shrader, R., & Monllor, J.(2011). Defragmenting definitions of entrepreneurial opportunity. *Journal of*

- Small Business Management*, 49(2), 283-304.
- Huh, D. W., & Kim, J. H.(2013). Grow step by step Support Services and its impact on the Balance Score Card. *Korea International Accounting Review*, 49, 387-404.
- Indarti, N., & Langenberg, M.(2004). Factors affecting business success among SMEs: Empirical evidences from Indonesia. *Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability*, 3(2), 1-14.
- Jang, C. K.(2016). *The Effects of Entrepreneurship and Management Competence of Small Business on Business Performance*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Soongsil University.
- Jung, J. H.(2015). *The Moderating Effects of Governmental Supporting Programs on Factors of Affecting Business Performance of Small Enterprises*. Doctoral Dissertation, The Graduate School University of Ulsan.
- Kim, D. J., & Park, D. I.(2016). The Impact of Corporate Strategies and Government Support Policies on the Corporate Performance: Focusing on Certification of Innovation. *Asia-Pacific Journal of Business and Venturing*, 11(1), 13-27.
- Kim, D. L.(2021). *The Effect of Government Support for Small Enterprises on Business Performance*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Dong-A University.
- Kim, H. C.(2019). Competencies on Business Continuity: Business Preparedness a Moderator. *The Korean Society Of Management Consulting*, 19(13), 219-228.
- Kim, Y. J., & Oh, Y. H.(2020). A Study on the Effects of Entrepreneurial Factors on Competitive Advantage and Business Performance. *Korean Management Practice Association*, 6(2), 5-21.
- Link, A. N., & Scott, J. T.(2010). Government as entrepreneur: Evaluating the commercialization success of SBIR projects. *Research Policy*, 39(5), 589-601
- Markman, G. D., Balkin, D. B., & Baron, R.(2002). Inventors and new venture formation: The effects of general self efficacy and regretful thinking. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 27(2), 149-165.
- Ismail, V. Y.(2014). The comparison of entrepreneurial competency in woman micro-, small-, and medium-scale entrepreneurs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115, 175-187.
- Kaur, H., & Bains, A.(2013). Understanding the concept of entrepreneur competency. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 2(11), 31-33.
- Lee, S. E.(2015). *The Effect of Government Support on Corporations' Organizational Innovation*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Seoul National University.
- Man, T. W. Y., & Lau, T.(2005). The context of entrepreneurship in Hong Kong: an investigation through the patterns of entrepreneurial competencies in contrasting industrial environments, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 12(4), 464-481.
- Man, T. W. Y., Lau, T., & Chan, K. F.(2002). The competitiveness of small and medium enterprises: a conceptualization with focus on entrepreneurial competencies. *Journal of Business Venturing*, 17(2), 123-142.
- Masurel, E., Montfort, K. V., & Lentink, R.(2003). *SME innovation and the crucial role of the entrepreneur*. Amsterdam: Free University Amsterdam.
- Moon, K. J.(2022). *The Effect of The National Emergency Disaster Subsidy on Small Business in Response to Covid-19: Retail Business-Centric*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Soongsil University.
- Moon, S. Y.(2018). The Effect of the Self-employed Person Competence on Business Continuity. *Asia Culture Academy of Incorporated Association*, 9(5), 835-849.
- Muzychenko, O., & Saec, J.(2004). Cross-cultural professional competence in higher education. *Journal of Management Systems*, 16(4), 1-19.
- Oh, S. Y.(2012). A Study on Determinants of Micro-enterprise Performance, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. *Asia-Pacific Journal of Business and Venturing*, 13(12), 5759-5763.
- Park, S. D.(2013). *A Study on the Effect of Small Business CEO characteristics on management performance: Focusing on moderating effect of the Small Business Support system*. Master's thesis, The Graduate School of Knowledge Service Consulting Hansung Universit.
- Park, S. H.(2016). *The Effects of a Small Business Owner's Personality Traits on Performance*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Soongsil University.
- Rah, J. D., & Kim, S. H.(2004). The Relationships Between Group Characteristics and Knowledge Management Activities in the R&D Department. *Korea Journal of Business Administration*, 44, 951-967.
- Reynolds, P., Bygrave, W., Autio, E., Cox, W., & Hay, M.(2002). *Global Entrepreneurship Monitor. Executive Report*. Babson College: Wellesley, MA.
- Sadler-Smith, E., Hampson, Y., Chaston, I., & Badger, B.(2003). Managerial behavior, entrepreneurial style, and small firm performance. *Journal of Small Business Management*, 41(1), 47-67.
- Schmitt, A., Rosing, K., Zhang, S. X., & Leatherbee, M.(2018). A dynamic model of entrepreneurial uncertainty and business opportunity identification: Exploration as a mediator and entrepreneurial self-efficacy as a moderator. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 42(6), 835-859.
- Seligman, M. E.(2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2(2002), 3-12.
- Spencer, L. M., & Spencer, S.(1993). *Competence at Work: Model for Superior Performance*. Canada: John Wiley & Son Inc.
- Sungkawati, E., & Hendrawaty, R.(2018). Accounting Record for SMEs Member of UBER Cooperation Talangagung, Malang. In IOP Conference Series. *Earth and Environmental Science*, 175(1), 012051.
- Wilson, F., Kickul, J., Marlino, D., Barbosa, S. D., & Griffiths, M. D.(2009). An analysis of the role of gender and self-efficacy in developing female

- entrepreneurial interest and behavior. *Journal of developmental Entrepreneurship*, 14(02), 105-119.
- Yun S. M.(2019). *The Effects of CEO and Organizational Characteristics in Small Manufacturers and Government Support on Decision Making and Business Performance: Focusing on the Network Activities and Absorptive Capacities*. Doctoral Dissertation, The Graduate School of Daejeon University.
- Zainol, N. R., & Al Mamun, A.(2018). Entrepreneurial competency, competitive advantage and performance of informal women micro-entrepreneurs in Kelantan, Malaysia. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 12(3), 299-321.
- Zhao, H., Seibert, S. E., & Hills, G. E.(2005). The mediating role of self-efficacy in the development of entrepreneurial intentions. *Journal of applied psychology*, 90(6), 1265.

The Effects of Competence and Government Support Service of Micro and Small Business on Performance: Mediating Effects of Self Efficiency

Song Jung Hun*

Ha Kyu Soo**

Abstract

Micro and small enterprises are businesses that absorb the most labor in Korea. The position of micro and small enterprises in the national economy has an important and strategic role because micro and small enterprises are quite dominant in the Korea economy.

The purpose of this study is to look at the effect of the CEO' business experience, competency(job competency, money competency, digital competency), government support service(government support satisfaction, education support) on the performance. For this study, data was collected from 220 CEO by using questionnaires. The statistics analysis SPSS 24.0 was used, it is a factor analysis, reliability test and multiple regression analysis for hypothesis verification.

The research results are as follows. First, as a result of examining the effect of the CEO competency on the performance, it was found that among the competency factors, money competency and digital competency had a significantly positive (+) effect on the performance. Second, as a result of examining the effect of government support service on the performance, government support satisfaction, education support had a positive (+) effect on the performance. Thirdly, in the relationship between CEO' business experience, competency, government support service and performance, the mediating effect of self efficiency was significant money competency→self efficiency→performance, digital competency→self efficiency→performance.

Keywords: competency, government support service, performance, self efficiency

* First Author, Ph D. Candidate, School of Venture, Hoseo University, farmrich@naver.com

** Corresponding Author, Professor, Graduate School of Venture, Hoseo University, kyusooha@naver.com