

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.4.1
JCCT 2024-7-1

소상공인의 경영역량과 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구

- 정책지원자금의 이용여부에 대한 조절효과를 중심으로 -

A Study on the Impact of Small Business Owners' Management Capabilities and Government-Supported Services on Management Performance - Focusing on the Moderating Effect of the Use of Policy Support Funds -

이현영*, 심재연**

HyunYoung Lee*, JaeYeon Sim**

요약 우리는 현대 사회에서 중요한 역할을 하는 소상공인의 성공 요인을 깊이 있게 조사하고 분석하여, 그들의 경영 성과에 미치는 요인들을 명확하게 이해하려는 노력을 기울였다. 우리는 소상공인의 경영 역량, 정부 지원 서비스, 그리고 정책 지원 자금의 이용 여부를 주요 변수로 설정하였다. 우리의 연구 결과, 소상공인의 경영 역량과 정부 지원 서비스는 그들의 경영 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 소상공인들이 자신의 역량을 강화하고, 정부의 지원 서비스를 효율적으로 활용함으로써 경영 성과를 향상시킬 수 있음을 의미한다. 정책 지원 자금의 이용 여부는 정부 지원 서비스가 재무 성과에 미치는 영향에만 조절 효과를 보일 뿐, 다른 경영 성과에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 정책 지원 자금의 이용이 필요하긴 하지만, 그 자체만으로는 충분하지 않으며, 다른 변수들과 복합적으로 작용해야 효과를 볼 수 있음을 시사한다. 우리의 연구는 소상공인의 성공을 위한 새로운 방향성을 제시하였다. 이 연구를 통해 소상공인 및 관련 정책 결정자들은 어떤 요인들이 소상공인의 경영 성과에 영향을 미치는지, 그리고 어떻게 이러한 요인들을 효과적으로 관리하고 활용할 수 있는지에 대해 깊은 통찰을 얻을 수 있을 것이다. 이 연구는 기업 경영 및 소상공인에 대한 학문적 연구에 중요한 기여를 하였다. 소상공인의 성공 요인에 대한 깊은 이해를 통해, 이들의 경영 성과를 향상시키는 데 도움이 될 수 있는 새로운 연구 방향성과 전략을 제시하였다. 이러한 노력은 소상공인의 사회적, 경제적 가치를 높이는 데 한걸음 더 나아가는 계기가 될 것이다.

주요어 : 소상공인, 경영역량, 정부지원서비스, 경영성과, 정책지원자금

Abstract We have made significant efforts to deeply investigate and analyze the success factors of small business owners, who play a crucial role in modern society, to gain a clear understanding of the factors that affect their business performance. We set the management capabilities of small business owners, the utilization of government support services, and policy support funds as the main variables. Our research has discovered that the management capabilities of small business owners and government support services positively influence their business performance. This means that small business owners can enhance their business performance by strengthening their capabilities and efficiently utilizing government support services. The utilization of policy support funds showed a moderating effect only on the impact of government support services on financial performance, but not on other business performances. This suggests that while the utilization of policy support funds is necessary, it is not sufficient by itself and needs to work in combination with other variables to see effectiveness. Our research proposes a new direction for the success of small business owners. Through this research, small business owners and related policy decision-makers can gain deep insights into the factors that influence the business performance of small business owners and how to effectively manage and utilize these factors. This research has made a significant contribution to academic research on business management and small business owners. Through a deep understanding of the success factors of small business owners, we have proposed new research directions and strategies that can help improve their business performance. These efforts will take us a step further in enhancing the social and economic value of small business owners.

Key words: Small Business Owner, Management Capabilities, Government Support Services, Business Performance, Policy Support Fund

* 정회원, 세한대학교 대학원 경영학과 박사과정 (제1저자)
**정회원, 세한대학교 경영학과 교수 (교신저자)
접수일: 2024년 4월 15일, 수정완료일: 2024년 5월 17일
게재확정일: 2024년 6월 1일

Received: April 15, 2024 / Revised: May 17, 2024
Accepted: June 1, 2024

**Corresponding Author: simjy@sehan.ac.kr
Professor, Dept. Of Management, Sehan University, Korea.

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

본 연구는 소상공인의 성공 요인에 대한 통찰력을 제공하고자 하는 데 중점을 두었다. 소상공인들은 우리 경제의 중요한 구성원이며, 그들의 성공과 실패는 전체 경제의 건전성에 큰 영향을 미친다. 그러나 소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 필요하다. 여기에서 본 연구의 필요성이 대두되었다. 지난 수년 동안 여러 선행연구들이 소상공인의 성공 요인을 탐색하였다. 그러나 그 연구들은 주로 '경영역량' 또는 '정부지원서비스'에 초점을 맞추었다. 이들 연구는 각각의 변수가 소상공인의 경영성과에 미치는 영향을 살펴보았지만, '정책지원자금의 이용여부'라는 중요한 변수를 고려하지 않았다는 점에서 한계가 있었다. 이러한 선행연구의 한계를 극복하고, 소상공인의 성공 요인에 대한 보다 포괄적인 이해를 도모하기 위해 본 연구는 '정책지원자금의 이용여부'를 추가하여 새로운 연구를 제안하고자 하였다. 이를 통해 소상공인의 성공 요인이 어떻게 다양한 요인들에 의해 상호작용하며 영향을 받는지에 대한 보다 깊은 이해를 얻을 수 있을 것으로 기대되었다. 본 연구의 목적은 세 가지 주요 변수인 '경영역량', '정부지원서비스', 그리고 '정책지원자금의 이용여부'가 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 체계적으로 분석하는 것이었다. '경영역량'은 소상공인의 업무 처리 능력, 의사결정 능력, 그리고 고객 및 협력업체와의 관계 관리 능력 등을 포괄하는 개념이었다. '정부지원서비스'는 정부가 제공하는 다양한 서비스나 프로그램, 예를 들어 교육 및 훈련 프로그램, 자금 지원 프로그램 등을 의미한다. 그리고 '정책지원자금의 이용여부'는 소상공인이 이러한 정부의 지원을 얼마나 실질적으로 활용하고 있는지 여부를 의미한다. 이 세 가지 변수가 어떻게 서로 상호작용하며 소상공인의 '경영성과', 즉 재무적 성과와 비재무적 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 체계적으로 분석하는 것이 본 연구의 주요 목표이다.

2. 연구의 방법 및 범위

본 연구의 목적은 '경영역량', '정부지원서비스', 그리고 '정책지원자금의 이용여부'라는 세 가지 주요 변수가 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지

를 체계적으로 분석하는 것이었다. '경영역량'은 소상공인의 업무 처리 능력, 의사결정 능력, 그리고 고객 및 협력업체와의 관계 관리 능력 등을 포괄하는 개념이었다. 이를 측정하기 위해서는 소상공인이 얼마나 효과적으로 자신의 업무를 수행하는지, 어떻게 의사결정을 내리는지, 고객 및 협력업체와의 관계를 어떻게 관리하는지 등을 정밀하게 파악해야 했다. '정부지원서비스'는 정부가 제공하는 다양한 서비스나 프로그램의 의미하며, 이 중에서도 교육 및 훈련 프로그램, 자금 지원 프로그램 등이 주요한 요소였다. 이러한 서비스나 프로그램이 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위해, 소상공인이 이러한 서비스나 프로그램을 어떻게 활용하고 있는지를 체계적으로 분석했다. '정책지원자금의 이용여부'는 소상공인이 정부의 지원을 얼마나 실질적으로 활용하고 있는지 여부를 의미했다. 이를 측정하기 위해, 소상공인이 정부지원을 어떻게 활용하고 있는지, 그리고 이를 통해 어떠한 이점을 얻었는지를 분석하였다. 경영성과는 재무적 성과와 비재무적 성과로 구분하여 측정하였다. 재무적 성과는 매출, 이익 등과 같은 경제적 가치를 중심으로 측정하였고, 비재무적 성과는 고객만족도, 직원만족도 등과 같은 비재무적 가치를 중심으로 측정하였다. 본 연구에서는 이러한 변수들을 설정하고, 그들 간의 관계를 분석하기 위해 연구 모델을 제안했다. 데이터 수집은 설문조사를 통해 이루어졌으며, 수집된 데이터는 AMOS 26.0과 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 가설 검증을 위해 신뢰도 분석, 빈도분석, 그리고 구조방정식 모형 등을 이용한 통계 처리를 진행했다. 이러한 접근 방식을 통해 본 연구는 소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 주요 요인들에 대한 보다 깊은 이해를 제공하였고, 이를 바탕으로 소상공인의 경영성과를 향상시키는 데 도움이 될 수 있는 통찰력을 제공하려 하였다.

II. 이론적 배경

1. 소상공인

1) 소상공인의 개념

'특별조치법' 및 그에 따른 시행령에 의하면, 소상공인이란 상시 근로자 10인 미만의 소기업업을 지칭한다. 이 법은 소상공인의 경영 안정과 지역 경제의 활성화

를 위해 다양한 지원 정책을 제공하고 있었다. 이 법은 소상공인의 사회적 책임을 강조하며, 대출 기회를 제공하고, 교육 프로그램을 제공함으로써 필요한 지원을 진행하고 있다.

2) 소상공인 정의

소상공인은 일정 규모 이하의 종사자를 고용하는 소규모 사업체를 의미한다. 이들에 대한 지원 정책은 금융 지원, 교육, 정보 제공, 상권 보호 등을 포함하고 있었다. 또한, 이들의 보호를 위한 조치로는 공정 거래 금지, 권리 보호, 공공계약 확대 등이 있다. 소상공인 조직은 이해관계 대표, 권익 보호, 지원정책 수립 참여 등의 역할을 수행하며, 이를 통해 소상공인의 경영 환경을 개선하고, 소상공인의 권익을 보호하며, 필요한 지원을 제공하는데 중점을 두고 있었다.

3) 소상공인 현황 및 특성

소상공인은 인원과 자본이 소규모하게 구성되어 있어 기업 활동을 수행하며, 경영자 본인이 다양한 업무를 직접 담당하게 된다. 이러한 환경은 새로운 변화에 신속하게 적응하고, 업종을 빠르게 전환하는 데에 장점을 제공 하였다. 또한, 소상공인은 현대적인 기업의 특성과 전통적인 기업의 속성을 동시에 가지고 있었다. 상대적으로 1인 사업체의 비중이 높고, 3차 산업에 집중되어 있는 것이 특징이다. 소상공인 사업체 수는 4,125천개로 전년대비 0.2%(7천개) 증가했고 소상공인 종사자 수는 7,143천명으로 전년대비 0.9%(61천명) 감소했다[1]. 이러한 현황은 소상공인들이 사회와 경제에 중요한 역할을 하고 있음을 보여주며, 그들의 성장과 발전을 위한 지원과 정책이 필요함을 강조하고 있다.

4) 산업별 사업체 및 종사자 수

표 1-1에 보인 바와 같이 사업체 수는 전년대비 교육서비스업(3.3%, 6천개 ↑), 수리·기타서비스업(1.4%, 5천개 ↑) 등은 증가, 숙박·음식점업(-1.3%, 10천개 ↓), 예술·스포츠·여가업(-1.1%, 1천개 ↓) 등은 감소 사업체 수는 도·소매업(1,351천개), 숙박·음식점업(728천개), 제조업(488천개) 순 (종사자 수) 전년대비 교육서비스업(2.9%, 9천명 ↑), 예술·스포츠·여가업(2.0%, 3천명 ↑) 등은 증가, 도·소매업(-2.9%, 60천명 ↓), 제조업(-1.3%, 16천명 ↓) 등은 감소, 종사자 수는 도·소매업(2,058천

명), 숙박·음식점업(1,402천명), 제조업(1,230천명) 순으로 조사되었다[2].

표 1-1. 산업별 사업체 및 종사자 수

Table 1-1 Number of establishments and workers by industry

(단위 : 천개, 천명, %)

산업별	2021년		2022년		증감		증감률	
	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수	사업체수	종사자수
전체	4,117	7,205	4,125	7,143	7	-61	0.2	-0.9
제조업	486	1,246	488	1,230	3	-16	0.5	-1.3
도·소매업	1,363	2,118	1,351	2,058	-12	-60	-0.9	-2.9
숙박·음식점업	738	1,381	728	1,402	-10	21	-1.3	1.5
교육서비스업	179	308	185	317	6	9	3.3	2.9
예술·스포츠·여가업	103	157	102	160	-1	3	-1.1	2.0
수리·기타서비스업	341	442	346	448	5	6	1.4	1.3
기타산업	908	1,554	925	1,530	17	-24	1.8	-1.6

* 출처: 통계청 22년 소상공인실태조사 자료참고

2. 경영역량

1) 개념과 이론적 배경

경영역량은 다양하게 정의되지만, 직무 수행 능력으로 볼 수 있다. 각각의 정의로는 역량을 개인의 성과를 설명하거나 예측할 수 있는 다양한 심리적, 행동적 특성으로 개인의 성과에 직접적인 영향을 미치는 내재적인 특성이며, 이는 학습을 통해 향상시킬 수 있다는 점에서 중요하다[3]. 역량을 직무에서 우수한 결과를 도출하고 탁월한 수행을 해내는 사람의 특성으로 역량은 단순히 기술적인 능력을 넘어서, 탁월한 성과를 내는데 필요한 개인의 특성을 포함한다는 점에서 중요하다[4]. 역량을 특정 역할에서 보다 성공적이고 효과적인 결과를 도출해낼 수 있는 개인의 잠재적인 특성으로 리더십, 행위관리, 인적자원관리, 지식 등은 우수한 관리자가 기업의 성과를 높이는데 중요한 역할을 한다[5]. 경영자 역량을 경영전략의 구성요소 또는 기업 내부의 특정 자원으로써 경쟁우위의 근본적인 원천이라고 설명하였다. 이는 역량이 개인의 성과 뿐만 아니라 기업 전체의 경쟁력에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 시사점을 제공하였다[6]. 효율적인 업무 수행과 성과를 위한 경영자의 기초 특성으로 정의했다[7]. 경영역량은 그들의 성공 요소로, 다양한 능력과 지식을 포함한다. 연구자들은 이를 기업이 역량, 관리역량, 창의역량, 기술역량, 리더십, 네트워크, 관리적 능력, 창의적 능력, 마케팅, 기술적 능력, 자원역량 등으로 분류했다.

이번 연구에서는 경영역량의 요소를 리더십, 직무역량, 자원역량의 세 가지로 선정했다.

2) 경영역량 유형

(1) 리더십

리더십은 다양한 학문 분야에서 중요한 연구 주제로 대두되며, 기업 경영자들을 중심으로 중요하게 간주되고 있다. 일반적으로 경영자의 인적 관리 능력을 중심으로 이해되는 것이 일반적이다. 리더십은 조직 내에서 리더와 조직원 간의 상호작용을 중심으로 하며, 이는 사회적 과정을 통해 이루어졌다. 이 과정은 조직원들의 자발적 참여를 유도하고, 집단의 목표나 조직 유지 노력을 촉진했다. 리더십을 조직원의 목표 달성 동기부여 능력으로 정의했다[8]. 이는 조직의 성패를 좌우하는 중요한 요소이었다. 리더의 효과적인 리더십은 조직원의 만족도 향상과 조직의 성공에 크게 기여했다[9]. 리더십은 조직의 목표를 달성하는 수단으로, 조직원에게 현환경을 이해시키고 추구해야 할 비전과 가치를 제시하였다. 이를 통해 조직원 간의 신뢰와 정서적 유대를 형성하며, 상호작용적이고 자발적인 동기부여를 촉진했다[10]. 결국, 리더십은 조직원들의 가치와 태도를 변화시키는 능력으로서 파악될 수 있으며, 이는 리더가 조직의 목표를 달성하기 위하여 조직원들의 자발적인 참여를 유도하며, 그들의 행동을 변화시키는 능력을 의미하게 되었다[11].

(2) 직무

직무 역량은 조직의 구성원이 직무 수행에 효과적이게 하는 내재적 특성으로, 이는 탁월한 성과를 창출하는 능력을 가진다[12]. 이 역량은 조직 내부의 정보와 자원을 효율적으로 관리하는 능력을 포함한다[13]. 특정 직무에서 높은 성과를 낼 수 있는 경영자의 능력이 중요하다고 강조되었다[14]. 또한, 직무 수행에 필요한 개인의 능력과 관계적인 역량이 중요하다고 판단되었다[15]. 직무역량은 '직무수행에 탁월한 성과를 창출하는 개인의 측정 가능하고 관찰 가능한 역량'으로 정의할 수 있다.

(3) 자원

자원 역량은 효과적인 자원 활용 능력을 말하며, 정보는 개인의 정보를 기업에 유익하게 전환하는 중요한

역할을 수행했다. 이는 기술 혁신 및 서비스 제공에 영향을 주며, 기업의 성과 향상과 경쟁력 강화에 중요한 역할을 했다[16, 17]. 인적자원 관리는 기술과 지식 자원 관리의 중요성을 강조하며, 인적 투자는 기업 성과 향상에 유리하고 지속적인 경쟁력 확보를 위한 원천이 되었다[18, 19]. 기업 경영에서 중요한 자원 역량 요소는 인적관리, 기술, 지식 등이라 할 수 있다[20].

3) 경영역량 선행연구

초기의 경영역량 연구는 인적 관리에 초점을 맞추었으나, 이후로 마케팅 능력, 시장 기회의 포착, 기술력 확보 등이 포함되어 왔다[21]. 1980년대부터는 성공한 기업가의 특징을 찾는 연구가 활발하게 진행되었다[22]. 선행연구들은 성공한 경영자와 실패한 경영자를 구별하는 특성에 초점을 맞추었으나, 구체적인 관계의 규명에 있어서는 문제점이 있었다[23]. 개인의 특성 변수들을 개발하고 체계적으로 분석하는 연구의 필요성을 주장하였다[24]. 최고경영자의 영향이 중소기업의 경쟁력에 큰 영향을 미친다는 주장을 하였다[25], 경영역량을 기술, 창의성, 관리적 역량, 시장기회 감지 능력에 초점을 맞추었다[26]. 국내에서도 다수의 연구가 수행되었지만, 소상공인의 경영역량과 경영성과의 관계에 대한 연구는 아직 부족한 상태이었다. 본 연구는 경영역량인 리더십역량, 직무역량, 자원역량이 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 한다.

3. 정부지원서비스

1) 개념 및 이론적 배경

IMF 외환 위기 이후 고용문제 해결을 위해 시작된 소상공인에 대한 정부지원서비스와 창업성공요인 연구는 중소벤처기업부에서 소상공인의 창업, 성장, 재기를 지원하는 사업으로 이어졌다. 이는 SBDC 모델을 기반으로 1999년에 설립된 소상공인지원센터의 역할 및 제도적 개선책에 관한 연구로 발전하였다. 소상공인지원센터의 성과는 경영 및 창업상담, 고용창출 효과, 이용자 만족도, 자금지원제도, 균형 발전에 기여 등이 있다. 그러나 자원봉사자의 역할, 정부지원의 규모, 산학 협동 네트워크 구축 등에 대한 개선이 필요하다는 지적도 있다. 소상공인의 경영상황이 취약하므로 정부의 적극적인 지원 필요성이 제기되었고, 이에 따라 정책 자금을 지원하며 교육 및 컨설팅 지원은 점진적으로

보완하는 방식으로 제공하였다. 그러나 이러한 정부의 지원정책은 소상공인의 실질적인 경영성과 개선에는 크게 기여하지 못한 것으로 판단되었다. 소상공인시장진흥공단은 소상공인과 전통시장의 지속 가능한 성장을 이끌어 국민경제 활성화에 기여하고자 한다. 이를 위해 안정적인 창업과 성장을 지원하며, 위기대응 긴급자금지원, 일자리 창출, 혁신경영 역량강화 등을 전략과제로 삼고 있다. 소상공인시장진흥공단은 전국 17개 시도지사에게 7개의 지역센터와 65개의 소상공인지원센터를 운영하며, 정책자금, 소상공인 긴급경영안정자금, 재난지원금, 교육, 컨설팅 등을 통해 소상공인의 위기대응에 집중하고 있다.

2) 정부지원서비스 유형

(1) 정책지원자금서비스

표 1-2에 보인 바와 같이 정부는 다양한 정책지원자금을 통해 소상공인의 성장과 안정을 지원하며, 목적자금 용도를 개발하였다. 이는 소상공인이 스스로 성장하고자 하는 의지와 경영 안정을 위한 생업 안정망 강화에 중점을 두었다. 소상공인시장진흥공단을 통해 융자대상, 지원 자격 등에 따른 다양한 형태의 자금 지원이 이뤄졌다. 2015년부터 정부는 소상공인의 경영 안정, 성장, 구조고도화를 지원하기 위해 소상공인시장진흥기금을 설치하였다. 공단에서 지원하는 정책자금은 대리대출과 직접대출로 구분되며, 이차보전방식을 통해 소상공인의 부담을 줄이고 금융 접근성을 향상시켰다. 다양한 지원 프로그램들을 통해 소상공인들은 안정적인 경영환경을 유지하고, 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련하게 되었다.

표 1-2. 세부 지원 요건(24년 정책자금)
 Table 1-2. Detailed support requirements (24 Year Policy Funds)

구분	세부	신청요건
성장 기반 자금	소공인 특화자금	(대리대출) 제조업을 영위하는 상시근로자수 10인 미만의 소상공인
	혁신성장 촉진자금	(직접대출) ① (혁신형) 수출 소상공인, 2년 연속 매출 10% 이상 신장, 스마트 공장 도입 소상공인, 사회적경제기업, 강한 소상공인·로컬크리에이터
		② (일반형) 스마트기술·온라인활용, 백년소공인(백년가게) 등 혁신형 소상공인, 신사업창업사관학교 수료생
민간투자 연계형	(직접대출)	

	매칭용자	소상공인시장진흥공단에 의해 지정된 전문 운영기관을 통해 투자금을 지원받고 소상공인 선투자 추천서를 발급받은 소상공인	
일반 경영 안정 자금	일반자금	(대리대출) 업력부관 소상공인	
특별 경영 안정 자금	긴급경영 안정자금	(대리대출) 재해 피해를 입고, 지자체에서 "재해 중소기업(소상공인) 확인증"을 발급받은 소상공인	
	긴급경영 안정자금	(대리대출) 지역경제 위기가 우려되는 지역 또는 감염병 등으로 영업에 피해를 입은 소상공인	
	장애인기업 지원자금	(대리대출) 장애인복지카드(국가유공자 카드(또는 증서)) 또는 장애인기업확인서를 소지한 장애 소상공인(또는 기업)	
	저신용	(직접대출) 소상공인 지식배움터(http://edu.sbiz.or.kr) 내 신용관리 교육을 사전에 이수한 저신용(NCB 744점 이하) 소상공인	
	제도전 특별자금	(직접대출)	① (재창업 준비단계) 최근 1년 이내 상공인희망리터패키지사업의 재창업교육을 수료한 소상공인
		③ (재창업 초기단계) 3개월 이상 휴업 후 영업 재개, 업종전환 또는 매출감소로 인해 사업장을 이전한 소상공인	
청년고용 연계자금	(대리대출) ① 업력 3년 미만의 청년 소상공인(만39세 이하)		
대환대출	(대리대출) 중·저신용 소상공인이 보유한 은행권·비은행권 사업자 대출 중, 고금리 대출 또는 만기연장에 애로가 있는 대출		

* 출처:소상공인시장진흥공단홈페이지 자료참고

(2) 교육지원서비스

표 1-3에 보인 바와 같이 소상공인들이 철저한 준비 없이 창업하는 경우가 많아, 이로 인해 폐업에 이르는 경우가 많았다[27]. 정부는 이를 위해 다양한 교육 서비스를 제공하며, 신사업 아이디어 발굴, 이론교육, 멘토링, 창업자금 등을 패키지로 지원하고 있었다[28]. 또한, 전문기술교육, 경영개선교육, 전용교육장교육을 진행하며, 예비창업자들이 점포경영 및 창업에 필요한 지식을 습득할 수 있도록 지원하고 있었다. e-러닝 사업도 지원하고 있었다[29]. 전통시장 및 상점가, 지역 상권 활성화 지역의 상인과 종업원 대상으로 경쟁력 있는 선진 상인 육성 사업인 상인대학을 운영하였으며, 이는 맞춤형 교육을 제공하여 시장환경 변화의 이해와 친절 등 기초 의식 함양뿐 아니라 전문성 강화, 기술

습득 등을 제공하는 교육 지원 사업을 운영하였다[30].

표 1-3. 소상공인 교육지원 유형

Table 1-3. Types of educational support for small business owners

구분	내용
사업 소개	예비창업자 및 소상공인이 경영환경 변화에 대처하고 경쟁력을 높일 수 있도록 온·오프라인 교육 지원
지원 내용	(전문기술교육) 소상공인의 역량 강화를 위해 신메뉴 개발, 최신 전문기술 등 현장 교육 중심의 고급기술교육 지원(수요자 선택형 교육비 지원)
	(전용교육장교육) 소상공인에게 경영지식과 트렌드에 부합하는 특화교육, 온·오프 블렌디드 교육 및 전용교육장 대관교육 등 제공
	(온택트교육) 업종·대상·수준별 온라인 실시간 교육 및 전자도서관·지식배움터·지식나눔터 서비스 제공
	(업종별 협·단체 교육) 업종별 협단체를 통해 업종별 자격 및 기술 함양, 관련 업계 종사자의 비법전수 등 특화 과정 운영
	(민관협업교육) 온라인 플랫폼 보유 기관과의 협업을 통한 역량강화 교육 제공
	(로컬콘텐츠 중점대학) 차별화된 로컬 콘텐츠를 개발하고 로컬창업에 필요한 체계적 계획 및 현장 경험을 갖춘 잠재력 있는 예비창업자 육성

* 출처 : 소상공인시장진흥공단홈페이지자료참고

(3) 컨설팅지원서비스

표 1-4, 1-5에 보인 바와 같이 소상공인시장진흥공단은 경영능력 강화와 영업 기반 확보를 위해 전문 인력을 활용한 컨설팅 서비스를 제공하고 있다. 이 맞춤형 컨설팅은 예비 창업자부터 안정적인 경영환경 조성, 업종 전환 지원에 이르기까지 필요한 분야를 지도하며, 창업 경영전문가들은 창업교육, 상권분석, 입지선정, 사업계획 수립, 마케팅 등을 지원하고 있다. 또한, 소상공인들은 판매, 고객관리, 마케팅, 경영진단, 법률자문 등에서 컨설팅을 받을 수 있다. 시장현대화사업은 전문가의 진단 및 맞춤형 지도를 통해 매출 증대에 기여하며, 컨설팅 업체와 컨설턴트는 서비스 향상 및 컨설턴트의 역량 강화에 노력하고 있다. 창업 준비, 초기, 성장 단계에 맞는 지원 서비스가 필요하다는 점이 지적되고 있다.

표 1-4. 컨설팅 지원업종 및 지원분야

Table 1-4. Consulting support industries and support areas

구분	내용		지원수
지원 분야	경영	마케팅, 영업홍보, 프랜차이즈, 직원관리,재무관리, 투자·펀딩, 안전·보건 관리 등	1~4일
	브랜드·디자인	브랜드 및 디자인 도입 및 고도화	

법률	특허, 법률, 세무, 노무 등 등	
기술	상품 및 메뉴 개발, 이·미용 비법 전수 등	
디지털 전환	소상공인의 디지털화, 투자·펀딩 등	
수출	수출실무(인증, 비용산출 등), 금융·보험, 물류, 마케팅, 법률, 기타 등	

* 출처:소상공인시장진흥공단홈페이지 자료참고

지원 항목	지원 내용	지원금액
가치 향상	브랜드, BI·CI 개발 및 고도화, 디자인 제작, 상품 기획 등	최대 300만원 이내
판로 창출	SNS 마케팅, 온라인몰(배달앱) 입점 등	
스마트 전환	모바일 홈페이지 개발, 정보화 구축 등	
경영·기술 혁신	경영 전략 수립, 신제품 및 메뉴 개발 등	
법률 지원	특허, 법률, 세무, 회계, 노무 등	
점포 개선	간판, 점포 리모델링, 안전·보건 시스템 구축 등	
수출 지원	해외 온라인 플랫폼 입점, 마케팅, 외국어 디자인 개발 등	

표 1-5. 무료법률구조지원

Table 1-5. Free legal aid support

구분	내용
사업 소개	영세 소상공인에 대한 법률상담 및 소송비용 지원을 통한 경영안정, 사업전환 및 구조조정 도모
지원 내용	소상공인의 상행위 관련 민사사건에 대한 제반 소송비용(인지대, 송달료 등) 및 변호사 비용(대한법률구조공단 변호사) 지원 예시:물품대금,상가보증금,상가임대차,신용불량자개인회생및파산,기타상거래관련소송사건

* 단,송소가액 3억원 이상 및 근로관계 대응사건은 제외

* 출처:소상공인시장진흥공단홈페이지 자료참고

4. 경영성과

1) 개념 및 이론적배경

경영성과는 기업의 목표 달성 결과물로 정의되었고, 이는 계획 수립과 자원, 역량의 효율적 배분을 포함하였다[31]. 그러나 정의와 측정방법의 모호성이 있었고, 장기적인 기업 생존 가능성 측정에 경제적 성과와 비경제적 성과를 모두 고려해야 한다는 이론이 제기되었다[32]. 재무적 성과만으로 경영성과를 측정하는 것은 한계가 있어서, 비재무적 성과 측정 방법이 도입되었다. 비재무적 성과의 측정지표는 기술성과, 조직성과, 고객성과 등 다양한 영역을 포함하였다[33]. 비재무적 성과가 시장점유율 분석을 통해 경쟁적 위치를 표현하

며, 시장점유율이 높은 기업은 거래에서 유리한 조건을 가질 수 있었다[34]. 재무적 성과는 외부시장 요인 중요성을 강조한 성과개념이었고, 비재무적 성과는 환경과 조직요소의 조화에서 핵심성공요인을 찾는 성과개념이었다[35].

2) 경영성과 유형

(1) 재무적 성과

재무적 성과는 기업의 단기적 경영성과를 측정하는 주요한 방식으로, 화폐 단위의 지표들로 구성되어 있습니다. 반면, 비재무적 성과는 장기적 성과를 반영했다. 재무 중심의 성과지표는 매출, 이익률 등으로 기업의 경영성과를 평가하는 기준이 되며, 이는 다양한 지표를 통해 측정되었다. 매출액 및 시장점유율 등을 재무적 성과의 척도로 사용하였고, 최근 3년간의 매출액 증가율을 재무 성과로 측정하였다[36]. 성장성 지표로는 매출액 증가율, 자기자본 증가율, 총자산 증가율 등이 있으며, 수익성 지표로는 총자산경상 이익률, 기업경상 이익률 등으로 구분된다. 일반적으로는 매출액과 순이익을 통한 정량적 평가를 통해 성과를 측정하며, 수익성은 이익, 매출, 투자수익률, 판매이익률 등을 통해 측정하고, 성장성은 매출증가율, 총자산증가율을 통해 파악하게 되었다.

(2) 비재무적 성과

비재무적 성과는 주요 요인으로 '인지도', '이미지', '고객 재방문율', '고객 만족도', '서비스품질의 향상'을 조사했다. 이들은 브랜드 인식, 고객 인상, 재방문 빈도, 고객 만족도, 서비스 질 개선 등을 측정한다. 이 요인들은 기업 성과의 전반적 이해에 중요하다. 이러한 비재무적 성과의 중요성을 인식하고 활용하는 것이 요구된다[37]. 이들은 모두 비재무적 성과 측정이 기업의 다양한 요소를 고려하고, 성과의 개선과 성장을 추구하는데 도움이 된다고 말하였다. 비재무적 성과지표는 장기적, 미래지향적인 측정지표로, 재무성과 창출에 대한 예측정보이다.

III. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 검증된 연구변수와 선행연구에서 도출된 변수를 중심으로 [그림 1-1]의 연구모형을 구성하였다.

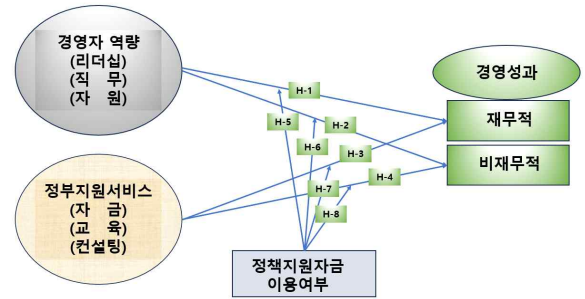


그림 1-1. 연구모형

Figure 1-1. Research model

2. 연구가설

표 1-6에 보인 바와 같이 소상공인의 경영역량과 정부지원서비스, 정책지원자금 이용여부가 경영성과에 미치는 영향에 대한 변수는 참고문헌과 선행 연구를 바탕으로 설정하고, 이들이 경영성과에 영향을 미친다는 가설을 도출하였다.

표 1-6. 연구가설

Table 1-6. Reserch hypothesis

구분	내용
H-1	경영역량이 재무적 성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다
H-2	경영역량이 비재무적 성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다
H-3	정부지원서비스가 재무적 성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다
H-4	정부지원서비스가 비재무적 성과에 유의미한 영향을 미칠 것이다
H-5	경영역량이 재무적 성과에 미치는 영향은 정책지원자금 이용여부에 따라 달라진다
H-6	경영역량이 비재무적 성과에 미치는 영향은 정책지원자금 이용여부에 따라 달라진다
H-7	정부지원서비스가 재무적 성과에 미치는 영향은 정책지원자금 이용여부에 따라 달라진다
H-8	정부지원서비스가 비재무적 성과에 미치는 영향은 정책지원자금 이용여부에 따라 달라진다

3. 분석방법

이 연구에서는 소상공인의 경영역량과 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향을 살펴보고, 정책지원자금 이용여부의 조절효과를 분석했다. 통계분석을 위해 IBM SPSS 26.0 및 AMOS 24.0 프로그램을 사용했고, 분석 방법은 다음과 같다.

첫 번째로, 표본의 특성을 파악하기 위해 빈도분석

을 실시했습니다. 두 번째로, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 탐색적요인분석 및 신뢰도분석을 수행했다. 세 번째로, 측정 모델의 적합성과 타당성을 검토하기 위해 확인적요인분석을 실시했다. 네 번째로, 경영 역량과 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향을 파악하고, 정책지원자금의 이용여부에 따른 조절효과를 확인하기 위해 다집단 분석을 실시하였다.

4. 실증분석 결과

1) 표본 및 자료수집

이 연구는 소상공인의 경영능력과 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향을 연구하였으며, 경기도 소재 1년 이상 점포를 운영하는 소상공인을 대상으로 설문을 진행하였다. 설문은 온라인으로 이루어졌다. 설문조사 기간은 2024년 3월 18일부터 3월 28일까지로, 약 10일간 진행되었으며, 총 383개의 설문이 수집되었다. 불성실한 응답으로 분석에 적합하지 않은 설문지 83개를 제외한 나머지 300개의 설문지를 이용하여 실증분석을 실시하였다.

2) 표본의 특성

표본의 특성은 인구학적 특성, 사업장 특성, 정부지원서비스 이용경험 등으로 나누었다. 인구학적 특성은 다음과 같다: 성별은 남성이 163명(54.3%), 여성이 137명(45.7%)으로 남성이 약간 더 많았다. 연령대는 20대 13명(4.3%), 30대 67명(22.3%), 40대 103명(34.3%), 50대 80명(26.7%), 60대 이상 37명(12.3%)으로 중년층이 많았다. 학력은 고졸 이하 34명(11.3%), 전문대졸 43명(14.3%), 대졸 190명(63.3%), 대학원 이상 33명(11.0%)으로 대졸자가 가장 많았다. 결혼 상태는 기혼이 207명(69.0%), 미혼이 93명(31.0%)으로 기혼자가 더 많았다. 자녀 수는 없는 경우가 112명(37.3%), 1명 83명(27.7%), 2명 이상 105명이었다. 사업장 특성은 다음과 같다: 사업장 소재지는 경기도의 23개 시에서 다양하게 조사했으며, 그 중에서 수원시 39명(13.0%)으로 가장 많았다. 나머지 시는 모두 10% 미만이었다. 업종은 12개 범주로 조사했으며, 제조업 65명(21.7%), 도매업 45명(15.0%), 소매업 43명(14.3%), 음식점 37명(12.3%), 교육서비스업 33명(11.0%) 등이 더욱 많았다. 업력은 1~2년 68명(22.7%), 3~4년 46명(15.3%), 5~6년 34명(11.3%), 7~8년 25명(8.3%), 9년 이상 127명(42.3%)으

로 장기간 사업을 운영한 경우가 많았다. 업무시간은 5시간 28명(9.3%), 6~10시간 210명(70.0%), 11~12시간 46명(15.3%), 13시간 이상 16명(5.3%)이었다. 종업원 수는 1명 80명(26.7%), 2~3명 103명(34.3%), 4명 77명(25.7%), 5명 40명(13.3%)이었다. 연 매출은 4천만원~5천만원 63명(21.0%), 6천만원~7천만원 71명(23.7%), 8천만원~9천만원 53명(17.7%), 1억원~1.5억원 36명(12.0%), 1.6억원 이상 77명(25.7%)이었다. 연간 순이익은 2천만원 미만 3명(1.0%), 2천만원~4천만원 미만 100명(33.3%), 4천만원~6천만원 미만 89명(29.7%), 6천만원~1억원 미만 52명(17.3%), 1억원 이상 56명(18.7%)이었다.

표 1-7에 보인 바와 같이 응답자 중에서는 정부지원서비스를 이용한 경우가 그리 많지 않았다: 정책지원자금 77명(25.7%), 교육지원 52명(17.3%), 컨설팅지원 50명(16.7%) 확인 되었다.

표 1-7. 정부지원서비스 이용경험

Table 1-7. Government support services usage experience

특성	응답구분	빈도	백분율
정책지원자금 이용여부	없음	223	74.3
	있음	77	25.7
교육지원 이용여부	없음	248	82.7
	있음	52	17.3
컨설팅지원 이용여부	없음	250	83.3
	있음	50	16.7
전체		300	100.0

3) 측정도구의 타당도와 신뢰도

타당도와 신뢰도를 검증하기 위해, 측정 도구에 대한 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서는 최대우도법을 추정 방법으로, 베리맥스 직각회전을 요인 회전 방식으로 사용하였으며, 요인의 수는 고유값이 1 이상인 것으로 결정하였다. 요인적재량이 0.4 미만이거나 측정 도구 설계와 맞지 않는 요인에 교차적재되는 문항은 타당도를 저해하는 문항으로 판단하고 제외하기로 하였다. 신뢰도 분석에서는 내적 일관성 지표인 Cronbach's α 값을 계산하였으며, 이 값이 0.7 이상일 경우 신뢰도가 높다고 판단하였다.

(1) 경영역량의 타당도와 신뢰도

표 1-8에 보인 바와 같이 탐색적 요인분석에 따라, 15개의 경영역량 문항들은 단일요인에 적재되는 것으로

나타났다. 이 연구에서는 경영역량을 리더십 역량, 직무 역량, 자원 역량의 3가지 개념으로 고려하였지만, 탐색적 요인분석 결과는 이들 개념들이 동일한 경향성을 가지므로 통계적으로 구분할 필요가 없음을 보여준다. 이 결과를 기반으로, 경영역량은 추후 분석에서 하나의 변수로 사용하기로 결정하였다. 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 신뢰도 분석을 실시하였고, Cronbach's α 값은 .923으로 기준값 0.7을 초과하여 신뢰도가 높은 것으로 판단하였다.

표 1-8. 경영역량의 타당도와 신뢰도
 Table 1-8. Validity and reliability of managerial competence

		요인 1	Cronbach's α
경영역량	경영a1	.658	.923
	경영a2	.633	
	경영a3	.625	
	경영a4	.632	
	경영a5	.624	
	경영b6	.680	
	경영b7	.623	
	경영b8	.672	
	경영b9	.729	
	경영b10	.683	
	경영c11	.682	
	경영c12	.682	
	경영c13	.641	
	경영c14	.702	
	경영c15	.723	
고유값		6.672	
분산설명력 %		44.477	
KMO=.934, Bartlett's test $\chi^2=2136.274(p<.001)$			

(2) 정부지원서비스의 타당도와 신뢰도

표 1-9에 보인 바와 같이 정부지원서비스 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, 13개의 문항이 단일 요인에 적재되었다. 이 연구에서는 정부지원서비스를 정책 자금 지원, 교육 지원, 컨설팅 지원 등의 3가지 개념으로 고려하였지만, 탐색적 요인분석 결과는 이들 개념들이 동일한 경향성을 가지므로 통계적으로 구분할 필요가 없음을 보여주었다. 이 결과를 바탕으로 정부지원서비스는 이후 분석에서 단일 변수로 사용하기로 결정하였다. 탐색적 요인분석 결과를 기반으로 신뢰도 분석을 수행한 결과, Cronbach's α 값은 .950으로, 기준값 0.7을 상회함으로써 신뢰도가 높다고 판단되었다.

표 1-9. 정부지원서비스의 타당도와 신뢰도
 Table 1-9. Validity and reliability of government support services

		요인		Cronbach's α
		1	2	
정부지원서비스	지원a1	.750	.950	
	지원a2	.712		
	지원a3	.724		
	지원a4	.751		
	지원b5	.765		
	지원b6	.807		
	지원b7	.767		
	지원b8	.781		
	지원c9	.811		
	지원c10	.769		
	지원c11	.794		
	지원c12	.819		
	지원c13	.781		
고유값		7.753		
분산설명력 %		59.636		
KMO=.963, Bartlett's test $\chi^2=2746.677(p<.001)$				

(3) 경영성과의 타당도와 신뢰도

표 1-10. 경영성과의 타당도와 신뢰도
 Table 1-10. Validity and reliability of business performance

		요인		Cronbach's α
		1	2	
재무적 성과	성과a1	.655	.363	.879
	성과a2	.699	.375	
	성과a3	.740	.235	
	성과a4	.744	.313	
	성과a5	.623	.414	
비재무적 성과	성과b6	.286	.648	.853
	성과b7	.326	.643	
	성과b8	.230	.671	
	성과b9	.360	.692	
	성과b10	.357	.670	
고유값		2.905	2.808	
분산설명력 %		29.053	28.084	
누적 분산설명력 %		29.053	57.137	
KMO=.913, Bartlett's test $\chi^2=1573.726(p<.001)$				

표 1-10에 보인 바와 같이 경영성과 문항들에 대한 탐색적 요인분석 결과 10개의 문항은 2개 요인에 적재되는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 경영성과를 재무적 성과, 비재무적 성과 등 2가지 개념으로 고려하였고, 탐색적 요인분석 결과는 이에 부합하는 것으로 나

타났다. 탐색적 요인분석 결과를 바탕으로 신뢰도 분석을 실시한 결과 Cronbach's α 값은 재무적 성과 .879, 비재무적 성과 .853으로 기준값 0.7을 상회하므로 신뢰도가 양호한 것으로 판단하였다.

4) 확인적 요인분석

가설 검증에 앞서, 측정 모형의 타당성을 검토하기 위해 확인적 요인분석을 수행하였다. 이 분석에서는 모형 적합도, 수렴타당도, 판별타당도의 세 가지를 주로 검토하였다. 모형 적합도를 검토하여 분석 자료가 측정 모형에 전반적으로 부합하는지 확인하였습니다. 수렴타당도는 표준화 요인계수, 평균분산추출값(Average Variance Extracted; AVE), 합성신뢰도(Composite Reliability; CR) 등을 통해 검토하였다. 판별타당도는 AVE의 제곱근 값과 잠재변수들 간의 상관계수를 비교하여 검토하였다. 한편, 경영역량 및 정부지원서비스의 측정변수로 사용될 문항이 많아, 측정 모형의 간소화와 적합도 개선을 위해 문항 묶음을 진행하였다. 여기서는 요인 알고리즘 방식을 사용하였다. 이 방식은 요인적재량을 기준으로 문항을 배분하여 묶는 방식으로, 단일차원 변수에 권장됩니다. 탐색적 요인분석의 요인적재량 값에 따라, 경영역량은 4,6,7,9,10 / 2,5,8,12,15 / 1,3,11,13,14로, 정부지원서비스는 2,4,10, 11,12 / 3,5,8,9 / 1,6,7,13으로 문항 묶음을 진행하였다.

(1) 모형적합도

표 1-11, 그림 1-2에 보인 바와 같이 모형 적합도를 검토하는 가장 기본적인 방법은 χ^2 (Chi square) 검정을 통해 유의성을 확인하는 것이다. 그러나 χ^2 검정은 표본 수가 많아질수록 모형이 부적합하다고 해석되기 쉽기 때문에, 이를 보완하는 다양한 적합도 지수들이 사용된다. 이 연구에서는 TLI, CFI, RMSEA라는 세 가지 적합도 지수를 중심으로 적합도를 검토하였다. 적합도 지수 검토 결과 TLI .945, CFI .955, RMSEA .075로 모두 기준값을 충족하는 것으로 나타났다.

표 1-11. 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수
Table 1-11. Confirmatory factor analysis model fit index

	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA
측정 모형	261.095	98	.000	.945	.955	.075
기준				0.9이상	0.9이상	0.08이하

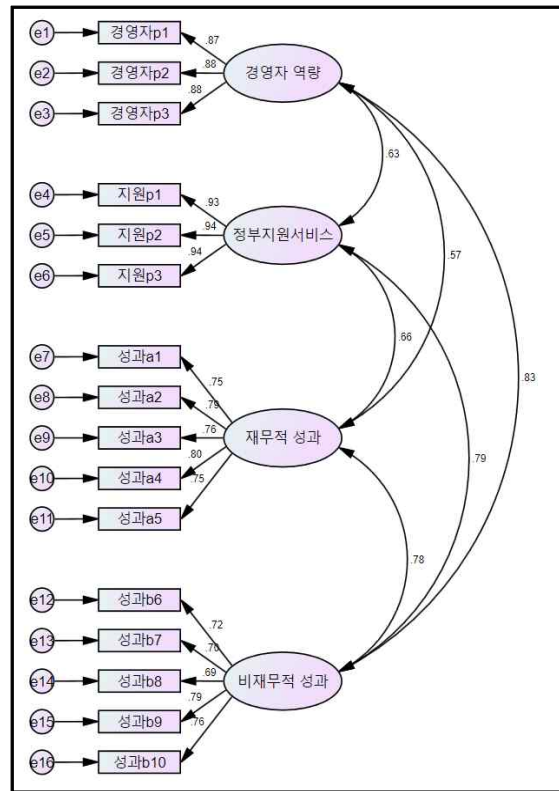


그림 1-2. 확인적 요인분석 모형
Figure 1-2. Confirmatory factor analysis model

(2) 수렴타당도

표 1-12에 보인 바와 같이 조사한 표준화 요인계수, AVE, CR 등을 검토하여 수렴타당도를 확인하였다. 표준화 요인계수는 잠재변수와 이를 구성하는 측정변수 간의 관련성을 나타내며, AVE와 CR 값은 이를 기반으로 계산된다. 수렴타당도를 충족하는 기준은 표준화 요인계수가 0.5 이상, CR이 0.7 이상, 그리고 AVE가 0.5 이상이어야 한다. 분석 결과, 모든 잠재변수와 그에 속한 측정변수 간에는 0.5 이상의 표준화 계수가 확인되었으며, CR과 AVE도 모두 0.7 이상, 0.5 이상의 기준을 충족하였다.

표 1-12. 수렴타당도 검증
Table 1-12 Convergence validity verification

잠재 변수	측정 변수	요인계수		SE	Critical ratio	p	CR	AVE
		비표준화	표준화					
경영역량	경영p1	1.000	.873				.908	.768
	경영p2	1.062	.878	.053	20.149	.000		
	경영p3	1.056	.878	.052	20.152	.000		
정부지원서비스	지원p1	1.000	.927				.955	.875
	지원p2	1.016	.935	.034	29.667	.000		
	지원p3	1.046	.944	.034	30.595	.000		

재무적 성과	성과a1	1.000	.755				.880	.594
	성과a2	1.135	.794	.082	13.769	.000		
	성과a3	1.085	.756	.083	13.049	.000		
	성과a4	1.131	.797	.082	13.812	.000		
	성과a5	1.040	.750	.080	12.943	.000		
비재무적 성과	성과b6	1.000	.718				.853	.538
	성과b7	1.020	.696	.088	11.567	.000		
	성과b8	1.059	.693	.092	11.510	.000		
	성과b9	1.236	.794	.094	13.186	.000		
	성과b10	1.131	.762	.089	12.667	.000		

(3) 판별타당도

표 1-13에 보인 바와 같이 조사한 판별 타당도를 검토하기 위해 HTMT 값을 산출하였다. HTMT 값은 변수 내의 상관 관계와 변수 간의 상관 관계를 비교하여 산출하는 값이다. HTMT 값을 활용한 판별 타당성 검증 시 엄격한 기준은 0.85 미만, 느슨한 기준은 0.9 미만이다. 분석 결과, 주요 변수들 간에는 모두 유의한 양의 상관 관계가 나타났다. 또한, HTMT 값은 모두 0.85 미만으로, 판별 타당도 기준을 모두 충족하는 것으로 분석되었다.

표 1-13. 상관계수 및 판별타당도 검증
 Table 1-13 Correlation coefficient and discriminant validity verification

	경영역량	정부지원 서비스	재무적 성과	비재무적 성과
경영역량	1			
정부지원 서비스	.632*** (.632)	1		
재무적 성과	.574*** (.575)	.662*** (.666)	1	
비재무적 성과	.827*** (.826)	.786*** (.781)	.785*** (.784)	1

주) 괄호는 HTMT값
 *p<.05, **p<.01, ***p<.001

5) 가설 검증

(1) 경영역량과 정부지원서비스가 경영성과에 미치는 영향

그림 3-2에 보인 바와 같이 가설 검증을 위해 구조 방정식 모델을 설정할 때, 재무적 성과와 비재무적 성과 사이에는 이론적이고 통계적인 연관성이 있으므로, 오차항 간의 공분산을 연결하여 모델의 적합도를 개선했다. 이 구조방정식 모델의 적합도는 확인적 요인분석과 동치모델로, 동일하게 TLI .945, CFI .955, RMSEA .075로 확인되었다.

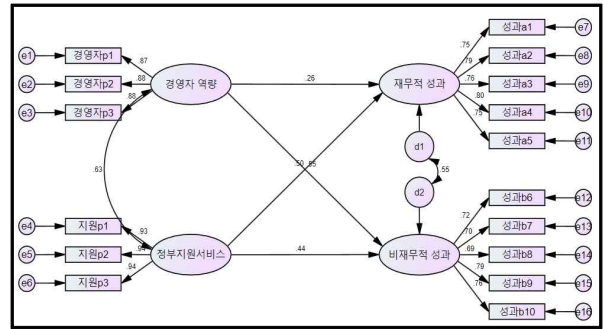


그림 1-3. 구조방정식 모형
 Figure 1-3. Structural equation model

표 1-14에 보인 바와 같이 경로 계수의 결과를 분석하면, 모든 경로에서 양의 영향이 유의하게 나타났다. 구체적으로, 경영역량은 재무적 성과에 양의 영향($\beta=.260, p<.001$)을 주며, 정부지원서비스는 재무적 성과에 양의 영향($\beta=.498, p<.001$)을 주었다. 또한, 경영역량은 비재무적 성과에 양의 영향($\beta=.550, p<.001$)을 주고, 정부지원서비스는 비재무적 성과에 양의 영향($\beta=.437, p<.001$)을 주었다. 각 경로계수를 비교하면, 재무적 성과에는 정부지원서비스의 영향이 크지만, 비재무적 성과에는 경영역량이 큰 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다.

표 1-14. 경로계수 분석결과
 Table 1-14. Path count analysis results

경로	경로계수		SE	Critical ratio	p
	비표준화	표준화			
경영역량→재무적 성과	.317	.260	.084	3.769***	.000
정부지원서비스→재무적 성과	.464	.498	.066	7.019***	.000
경영역량→비재무적 성과	.614	.550	.070	8.813***	.000
정부지원서비스→비재무적 성과	.373	.437	.049	7.673***	.000

*p.05, **p<.01, ***p<.001

(2) 정책지원자금 이용여부의 조절효과

표 1-15에 보인 바와 같이 이 연구에서의 정부지원 서비스 변수는 인식과 관련이 있으며, 실제로 정부지원서비스를 이용한 사람들과 그렇지 않은 사람들이 모두 연구 대상에 포함되어 있습니다. 이로 인해 정책지원자금 이용여부에 따라 경로 계수에 유의한 차이가 있는지 확인하기 위해 다중 그룹 분석을 실시하였다. 다중 그룹 분석에서는 경로 계수의 차이가 측정 차이

가 아니라는 것을 전제로 하여 측정 동일성을 확인하는 절차가 필요하다. 이를 위해 그룹 간의 요인 계수가 동일하다고 가정한 제약 모델과 그렇지 않다고 가정한 비제약 모델을 비교하였다. 두 모델 간에 유의한 차이가 없는 경우, 그룹 간에 측정 동일성이 있다고 할 수 있다. 비제약 모델과 제약 모델의 χ^2 차이 검정 결과, 통계적으로 차이가 없는 것으로 나타났다 ($\Delta\chi^2=4.225$, $p=.979$). 따라서, 정책 자금 지원을 이용한 그룹과 이용하지 않은 그룹은 측정 동일성을 가지고 있다고 할 수 있다.

표 1-15. 측정동일성 검증 결과
Table 1-15. Results of Measurement Invariance Verification

	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA	$\Delta\chi^2$
비제약 모형	413.559	196	.000	.926	.940	.061	4.225 (p=.979)
요인계수 제약모형	417.784	208	.000	.933	.942	.058	

표 1-16에 보인 바와 같이 두 집단 간의 측정 동일성이 확인된 후, 정책지원자금 이용여부의 조절효과를 확인하기 위해 각 경로를 제약한 모형과 제약하지 않은 모형 간의 χ^2 차이 검정을 실시하였다. 유의한 차이가 확인되면 해당 경로에 대해 정책지원자금 이용여부의 조절효과가 있다고 판단할 수 있었다. 분석 결과, 4개의 경로 중에서 정부지원서비스가 재무적 성과에 미치는 영향은 집단 간에 유의한 차이가 확인되었다 ($\Delta\chi^2=4.007$, $p<.05$). 각 집단의 경로 계수를 비교해 보면, 정부지원서비스가 재무적 성과에 미치는 영향은

표 1-16. 정책지원자금 이용여부의 조절효과검증
Table 1-16. Verification of the regulatory effect of policy fund support usage

경로	자금지원 미이용(N=223)		자금지원 이용(N=77)		제약-비제약 $\Delta\chi^2$
	비표준화	표준화	비표준화	표준화	
경영역량→ 재무적 성과	.338***	.301	.148	.082	.454
정부지원서비스→ 재무적 성과	.401***	.461	.806***	.646	4.007*
경영역량→ 비재무적 성과	.579***	.526	.869***	.689	2.227
정부지원서비스→ 비재무적 성과	.382***	.447	.334**	.381	.151

*p.05, **p<.01, ***p<.001

지원자금을 이용하지 않은 경우($B=.401$, $p<.001$)보다 지원자금을 이용한 경우($B=.806$, $p<.001$)가 더 강하게 나타났다. 즉, 지원자금을 실제로 이용한 경우, 정부지원서비스가 재무적 성과에 더 크게 도움이 된다는 인식이 있었다.

IV. 결 론

1. 연구요약 및 시사점

우리는 소상공인의 경영성과를 개선하는 새로운 역할로서, 소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 세 가지 주요 변수, 즉 '경영역량', '정부지원서비스' 및 '정책지원자금의 이용여부'를 중점적으로 조사하고 분석하였다. 연구의 목적은 이 세 가지 변수가 소상공인의 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지 체계적으로 분석하는 것이었다. 여기서 '경영역량'은 소상공인의 업무 처리 능력, 의사결정 능력, 그리고 고객 및 협력업체와의 관계 관리 능력 등을 포괄하는 개념이었으며, '정부지원서비스'는 정부가 제공하는 다양한 서비스나 프로그램, 예를 들어 교육 및 훈련 프로그램, 지원자금 프로그램 등을 의미하였다. '정책지원자금의 이용여부'는 소상공인이 이러한 정부의 지원을 얼마나 실질적으로 활용하고 있는지 여부를 의미하였다. 이 세 가지 변수가 어떻게 서로 상호작용하며 소상공인의 '경영성과', 즉 재무적 성과와 비재무적 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 체계적으로 분석하기 위해, 설문조사를 통한 데이터 수집과 AMOS 26.0 및 SPSS 24.0 프로그램을 이용한 통계 분석을 진행하였다. 본 연구의 결과를 바탕으로, 소상공인의 성공요인과 그 영향력에 대한 몇 가지 중요한 시사점을 도출할 수 있었다. 첫째, 경영역량과 정부지원서비스가 소상공인의 경영성과에 미치는 영향은 양의 관계를 보이며, 특히 정부지원서비스의 영향력이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 정부의 다양한 지원서비스가 소상공인의 경영성과 향상에 중요한 역할을 하는 것을 의미한다. 둘째, 정책지원자금의 이용여부는 소상공인의 경영성과에 미치는 영향에 있어서 중요한 조절변수로 작용한다. 정부의 지원을 실제로 이용한 소상공인일수록, 정부지원서비스가 재무적 성과에 더 크게 기여하는 것으로 나타났다. 이는 향후 정부의 소상공인 지원 정책을 수립하고 운영할 때, 단순히 다양한 지원서비스를 제공하는 것이 아니라, 실제

로 소상공인들이 이들 서비스를 얼마나 활용하고 있는지, 그리고 이를 통해 어떠한 이점을 얻고 있는지에 대한 평가와 분석이 필요함을 의미한다. 셋째, 소상공인의 성공을 위해선 경영역량의 향상 뿐 아니라, 정부의 적극적인 지원이 필요하며, 이를 통해 소상공인의 경영성과를 향상시키는 데 도움이 될 수 있다는 점을 재확인하였다. 이는 소상공인의 지속적인 성장과 발전을 위해, 정부와 관련 기관이 소상공인의 경영역량 향상과 지원서비스 활용에 대한 교육 및 훈련을 지속적으로 제공해야 함을 강조한다.

2. 연구의 한계점 및 제언

우리는 소상공인의 경영성과에 영향을 미치는 요인을 '경영역량', '정부지원서비스', '정책지원자금의 이용여부'로 한정하였다. 이 세 가지 요인 외에도 경제적 환경, 소비자 행동, 기술 변화 등 다양한 외부 요인이 소상공인의 경영성과에 큰 영향을 미칠 수 있다. 이러한 외부 요인들을 고려하지 않은 점은 본 연구의 한계로 볼 수 있다. 연구 대상이 경기도 소상공인으로 한정되어 있어, 이 연구 결과를 다른 유형의 사업체나 산업에 직접적으로 적용하기는 어렵다. 이는 연구 결과의 일반화 및 활용에 제한을 두는 요인으로 작용한다. 본 연구에서 사용한 데이터 수집 방법은 설문조사로, 주관적인 응답에 의존하고 있다. 설문조사 응답자의 편향이나 오해가 연구 결과에 영향을 미칠 수 있으며, 이는 연구의 신뢰성을 저하시키는 요인으로 작용할 수 있다. 위에서 언급한 한계점을 극복하기 위해, 차후 연구에서는 '경영역량', '정부지원서비스', '정책지원자금의 이용여부' 외의 다른 변수들을 고려한 보다 포괄적인 모델을 구축하여 분석할 필요가 있다. 특히, 경제적 환경, 소비자 행동, 기술 변화 등 외부 요인의 영향력을 측정하고, 이를 모델에 반영하여 소상공인의 경영성과에 미치는 영향을 보다 정확하게 파악할 수 있어야 한다. 소상공인 외에 다른 유형의 사업체를 대상으로 연구를 확장하고, 다양한 산업 분야에 대한 분석을 수행하여, 연구 결과의 일반화와 활용성을 높일 필요가 있다. 설문조사 외의 다른 데이터 수집 방법을 도입하여, 연구의 신뢰성과 타당성을 높일 필요가 있다. 예를 들어, 실제 경영 데이터를 활용한 분석, 인터뷰나 포커스 그룹 토론을 통한 질적 연구 등을 병행하면, 보다 다양하고 정확한 연구 결과를 도출할 수 있을 것이다.

References

- [1] Statistics Korea, Small Business Survey. *Ministry of SMEs and Startups*, pp.1. (2022). (https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=12029&act=view&list_no=428839)
- [2] Statistics Korea, Small Business Survey. *Ministry of SMEs and Startups*, pp.2. (2022). (https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=12029&act=view&list_no=428839)
- [3] McClelland, David C. "The Achieving Society, Princeton: D." *Van Nostrans* 41(2) pp.208-209. (1961). <https://doi.org/10.2307/2573612>
- [4] Klemp, G. O., Jr. "The Assessment of Occupational Competence, Final Report: I. Introduction and Overview," *McBer and Co.* Boston, MA.(1980). <https://eric.ed.gov/?id=ED192164>
- [5] Boyatzis, R. E. "The competent manager: A model for effective performance," *John Wiley & Sons*, 14(2) pp.144-152 (1982). <https://doi.org/10.1177/135050768301400208>
- [6] Wernerfelt, B.(1984), "A Resource Based View of the Firm," *Strategic Management Journal*, 5(2), pp.171-180. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- [7] Spencer, L. M., McClelland, D. C., & Spencer, S. M., *Hay-McBer Research Press* (1994). <https://doi.org/10.2307/777427>
- [8] Fiedler, F. E., "A Theory of Leadership Effectiveness," New York: *McGraw Hill*. pp.310-323. (1967). <https://doi.org/10.3102/00028312006003461>
- [9] Dinh, J. E., R. G. Lord, W. L. Gardner, J. D. Meuser, R. C. Liden, and J. Hu., "Leadership Theory and Research in the New Millennium: Current Theoretical Trends and Changing Perspectives," *The Leadership Quarterly*, 25(1), pp.36-62. (2014). <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.11.005>
- [10] Y. Hwang, W. J. Yoo and K. S. Uhm, "A Study on the Influence of CEO Leadership of SMEs on Management Performance through Relationship Finance," *The Korean Academic Association of Business Administration*. pp.57-57(1) (2015). <http://dx.doi.org/10.18032/kaaba.2018.31.7.1277>
- [11] Conger, J. A. and R. N. Kanungo., "Toward a Behavioral Theory of Charismatic Leadership in Organizational Setting," *Academy of Management Review*, 12, pp.637-647. (1987). <https://doi.org/10>

- .5465/amr.1987.4306715
- [12]Boyatzis, R. E., "The Competent Manager A Model for Effective Performance," *New York: Wiley*. pp.308 (1982). <https://doi.org/10.1002/smj.4250040413>
- [13]C. J. Ma, "A Study on Impacts of Entrepreneurship, Managerial Competence and Learning Orientation of Small & Micro Business Owners on Business Performance : Focusing on Mediating Effect of Learning Orientation," *Seokyeong University PhD Thesis*. (2019). I804:11015-200000173296
- [14]H. S. Kim, J. O. Kang, "A Study on the Job Competency and Role Performance of Human Resource Development Practitioners in Korea," *Industrial Education Research*, 5, pp.31-53(23). (1999). <https://www.riss.kr/link?id=A19556453>
- [15]K. S. Lee, K. S. Kim, "Research Paper: Relationship between Strategic Human Resource Management, Job Competence, Job and Organizational Performance in Hotel Companies," *Tourism Studies*, 39(1), pp.147-162. (2015). <https://doi.org/10.17086/jts.2015.39.1.147.162>
- [16]M. J. Kwon, "Management and Economics of Technological Innovation," *Shinlonsa*. pp.341 (2006). ISBN 8974111519 93320 <https://www.riss.kr/link?id=M10311097>
- [17]C. J. Ma, "A Study on the Impact of Entrepreneurship, Managerial Competence, and Learning Orientation of Small Business Owners on Management Performance," *Seokyeong University PhD Thesis*. (2019). I804:11015-2000 00 173296
- [18]K. H. Lee, J. H. Jung, "Development and Management of Human Resources and Corporate Performance," *Occupational Competence Development Research*, 11(3), pp.71-96. (2008). 10.36907/KRIV ET.2008.11.3.71
- [19]Lado, A. A., "Human Resource Systems and Sustained Competitive Advantage: A Competency-Based Perspective," *The Academy of Management Review*, 19(4), pp.699. (1994). <https://doi.org/10.2307/258742>
- [20]C. J. Ma, "A Study on the Impact of Entrepreneurship, Managerial Competence, and Learning Orientation of Small Business Owners on Management Performance," *Seokyeong University PhD Thesis*. (2019). I804:11015-2000 0173296
- [21]S. Y. Jeon, "A Study on the Effects of SME Managers' Entrepreneurship and CEO Capabilities on Corporate Sustainability via Improved Management Performance," *Kyunggi University PhD Thesis*. (2017). <https://www.riss.kr/link?id=T14752236>
- [22]Sexton and Bowman., "The Entrepreneur: A Capable Executive and More," *Journal of Business Venturing*, 1(1), pp.129-140. (1986). [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(85\)90012-6](https://doi.org/10.1016/0883-9026(85)90012-6)
- [23] C. K. Jang, "The Effects of Entrepreneurship and Management Competence of Small Business on Business Performance," *Soongsil University Graduate School, PhD Thesis*. (2016). <https://www.riss.kr/link?id=T14298780>
- [24]Carland W., "Who is an Entrepreneur? Is a Question Worth as Asking," *American Journal of Small Business*, 12(4), pp.33-40. (1988). <https://doi.org/10.1177/104225878801200402>
- [25]Horne, M., "Understanding the Competitive Process: A Guide to Effective Intervention in the Small Firms Sector," *European Journal of Operational Research*, 58(1), pp.54-66. (1992). [https://doi.org/10.1016/0377-2217\(92\)90292-h](https://doi.org/10.1016/0377-2217(92)90292-h)
- [26]Chandler, G. N. and S. H. Hanks., "Founder Competence, the Environment and Venture Performance," *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18(3), pp.77-90. (1994). <https://doi.org/10.1177/104225879401800306>
- [27]J. W. Lee, "A Study on the Moderation Effect of the Governmental Supporting System on the Small Business Performance," *Kookmin University Global Entrepreneurship & Venture Graduate School, Master's Thesis*. (2016). <https://www.riss.kr/link?id=T14407465>
- [28]S. T. Kim, "The Effects of Government Policy and Characteristics of Micro-enterprise on Business Strategy and Performance," *Chungbuk National University, PhD Thesis*. (2013). <https://www.riss.kr/link?id=T13262223>
- [29]S. S. Park, "The Effects of Service Quality of Support Institutions for Small and Micro Business(SMB) on Service Satisfaction and Business Performance of SMB," *Ulsan University, Master's Thesis*. (2017). <https://www.riss.kr/link?id=T14580973>
- [30]H. E. Lee, "The effects of the small business applications in government support system and the entrepreneurial capacity on entrepreneurial performances," *Chung-Ang University Industrial Entrepreneurship Management Graduate School, Master's Thesis*. (2019). 10.23169/cau.0000002298 42.11052.0000524

- [31]S. H. Ko, W. J. Yoo and Y. B. Lee, “Structural Relationship between Competitive Strategy and Performance in SMEs and Venture Businesses,” *Productivity Review*, 27(1), pp.225–260. (2013). 10.15843/KPAPR.27.1.201303.225
- [32]Atkinson, H. and J., Brander Brown, “Rethinking Performance Measures: Assessing Progress in UK Hotels,” *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(3), pp.128–136. (2001). <https://doi.org/10.1108/09596110110388918>
- [33]Ravanera, Z. R. and F. Rajulton., “Measuring Social Capital and its Differentials By Family Structures,” *Social Indicators Research*, 95(1), pp.63–89. (2010). <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9450-9>
- [34]Beal, RM., “Environmental Scanning, Competitive Strategy and Organizational Performance in Small Manufacturing Firms,” *Journal of Small Business Management*, 38(1), pp.27–47. (2000). <https://www.proquest.com/openview/5b090c8496beb1a733234cdf64bdb950/1?pq-origsite=gscholar&cbl=49244>
- [35]J. H. Jung, “The moderating effect of government support program on the factors affecting business success of small enterprises,” *Ulsan University* PhD Thesis. (2015). <https://www.riss.kr/link?id=T13834906>
- [36]Belliveau, M. A., C. A. O'Reilly, and J. B. Wade, “Social Capital at the Top: Effects of Social Similarity and Status on CEO Compensation,” *Academy of Management Journal*, 39(6), pp.1,568–1,593. (1996). <https://doi.org/10.2307/257069>
- [37]S. Y. Kwon, M. R. Kang and H. H. Kim, “A Study on the Effect of Traditional Market Revitalization Factors on Management Performance,” *Graduate School of Business Administration, Sehan University*, 10(1) pp.307–317(11). (2024). <https://doi.org/10.17703/jcct.2024.10.1.307>