

# IT벤처기업 직원들의 CEO에 대한 만족도 연구

김영문(계명대학교 경영대학)

## I. 서론

1997년 11월에 국가적인 경제적 위기로 인하여 한국이 IMF로부터 구제금융을 받으면서, 대량의 실직과 해고가 시작되었다. 고학력 실직자가 하루 아침에 해고되고, 흑자 도산을 하는 기업이 늘어났다는 것이다.

이러한 시점에 등장한 것이 바로 벤처기업이라는 것이다. 그 당시 벤처기업은 주로 컴퓨터와 인터넷을 기반으로 하는 다양한 정보기술을 활용하여 고부가가치를 창출하는 새로운 형태의 기업들이 나타났고, 코스닥이라는 새로운 증권거래소가 등장하기 시작하였다.

하지만, 최근의 상황은 벤처기업들이 화려하게 등장하였던 90년대 후반과는 전혀 다르다고 할 수 있다. 벤처기업에 대한 각종 추가조작 및 거품논쟁, 수익모델의 부재, 엔지니어 출신 최고경영자의 경영능력 등에 문제가 나타나면서, 예비창업자들조차도 벤처기업의 창업에 대해 거의 관심을 갖지 않게 되었다는 것이다. 특히 벤처기업의 경영자의 자질 혹은 경영능력, 신뢰성, 리더십 등에 대한 문제는 연일 언론에 보도될 만큼 이제 특정 회사의 문제가 아니라 벤처산업 전체의 문제로 대두되고 있는 실정이다.

이러한 측면에서 본 논문은 벤처기업 직원들은 최고경영자(혹은 창업자)의 경영자로서의 자질 혹은 특성에 대해 어느 정도로 만족하는지에 대해 연구하는데 그 목적이 있다. 특히 본 연구에서는 벤처기업 직원들에 대해 설문조사를 실시하고 최고경영자에 대한 만족도를 구체적으로 분석함으로써, 최고경영자들에게 성공적인 벤처기업의 경영을 위해 어떠한 능력이 필요한가에 대해 되돌아 볼 기회를 제공하고자 한다.

본 연구의 중요성 혹은 필요성은 다음과 같다. 첫째, 국내외의 연구 중에서 벤처기업 직원들이 최고경영자를 평가한 연구가 거의 없다는 것이다. 벤처기업의 경영자 입장에서 직원들이 어떻게 생각하는가에 대해 알아볼 필요가 있다는 것이다. 둘째, 요즘 벤처기업들이 매우 어려운 상황에 있는데, 많은 전문가들은 기술과 자금의 부족 등의 이유를 들고 있다. 하지만, 벤처기업들이 수익을 제대로 내지 못하고 있는 이유 중의 가장 중요한 요인이 바로 최고경영자의 능력 혹은 자질부족 때문일지도 모른다는 것이다. 이러한 측면에서 본 연구는 벤처기업의 최고경영자들이 직원들의 평가를 통해 어떠한 능력이 부족하고, 이를 통해 어떠한 경영능력을 보완해야 하는지에 대한 좋은 지침을 마련해 줄 것으로 사료된다.

## II. 연구의 이론적 배경

### 2.1 벤처기업의 주요 성공요인

벤처기업이 성공하기 위해서는 여러 가지 요인들이 중요한데, 기존의 연구들이 제시한 주요 성공요인을 요약하면 아래와 같다.

먼저 이장우, 장수덕(1998)은 창업자특성, 산업환경, 조직특성, 자원능력, 전략의 5가지를 제시하고 있다. 김갑과 한상철(1999)은 국내 118개의 벤처기업을 대상으로 한 연구에서 기

업가특성(기능적 경험, 관리적 능력), 산업구조(경쟁구조, 산업성장을), 벤처전략을 제시하고 있다. 안준모와 김종인(1999)은 정보통신 분야의 벤처기업을 대상으로 한 연구에서 창업자 특성(성격, 경험, 지식)과 상황변수(초기자본금, 시장진입장벽, 전략)를 주요 성공요인으로 제시하였다 (박영배, 윤창석, 2001).

위에서 제시한 여러 성공요인 중에서 Herron과 Robinson(1993)은 벤처투자자들의 경우에는 창업자(Entrepreneur)를 가장 중요한 요인으로 생각하고 있다고 하였다.

## 2.2 벤처기업의 성공요인으로서 최고경영자의 특성

일반적으로 최고경영자의 특성은 심리적 특성, 행위적 특성, 배경 및 지식특성으로 세분할 수 있다 (조형래, 1995; 박영배, 윤창석, 2001; 이장우, 장수덕, 2001).

### 2.2.1 심리적 특성

최고경영자의 심리적 특성은 성취동기, 위험감수성향, 모호함에 대한 인내성향, 통제위치(locus of control) 등으로 세분할 수 있다.

#### (1) 성취동기

성취동기 혹은 성취욕구(Need for achievement)는 최고경영자가 벤처경영의 목표를 달성하고자 하는 욕구를 말하며, 정성환과 김해룡(2001)은 성취동기를 어떤 것을 신속하고 가능한 한 잘 이행하려는 바램 또는 심적 경향이라고 하였다. 한국의 경우에는 많은 벤처기업들이 창업자 혹은 최고경영자가 가진 기술력과 아이디어를 기반으로 창업된 경우가 많기 때문에, 최고경영자의 강한 성취동기는 벤처기업의 성장에 강한 영향을 미친다고 할 수 있다.

이에 대하여, Sexton과 Bowman(1985)은 성공적인 창업자들은 높은 성취동기를 갖고 있다는 것을 밝혔다. 또한 Smith와 Miner(1983), 조형래(1995), 이장우(1998), 박영식과 윤창석(2001)의 연구에서도 성취욕구와 성과간에 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었다.

#### (2) 위험감수성향

위험감수성향(Risk-Taking Propensity)은 위험을 감수하려는 의지를 말한다. 일반적으로 벤처기업을 'High risk, High return'이라고 말하는 것에서 보듯이, 벤처기업이 성공하기 위해서는 높은 위험을 감수하려는 최고경영자의 의지가 중요하다는 것이다. 이와 관련하여, Smith와 Miner(1983)는 높은 성과를 지향하는 창업자일수록 위험감수성향이 높다고 하였으며, Begley와 Boyd(1987), 이장우(1998)도 높은 위험감수성향을 가진 창업자가 높은 성과를 달성한다고 하였다 (박영배, 윤창석, 2001).

#### (3) 모호함에 대한 인내성향

Budner(1962)에 의하면, 모호함은 생소함, 복잡성 등에서 나오며, 모호함에 대한 수용력은

모호한 상황을 바람직한 것으로 지각하는 경향을 의미한다고 하였다. 또한 모호함에 대한 인내성향(Tolerance of Ambiguity)은 지각된 불확실한 상황에 대한 인내의 정도를 말하는데 (박영식, 윤창석, 2001), Sexton과 Bowman(1985)은 창업자들이 일반인들보다 모호함에 대한 인내성향이 강하다고 주장하였다.

## 2.2.2 행위적 특성

창업자의 행위적 특성에 대해서는 창업동기, 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력, 리더십 등이 중요한 요인으로 연구되고 있다 (박영식, 윤창석, 2001).

### (1) 창업동기

창업동기는 어떤 동기에 의해 창업을 했는지를 말하는 것인데, 이것은 창업자의 비전(Vision)과 창업목표의 명확성 및 차별성으로 구체화될 수 있다. 즉, 벤처기업의 최고경영자는 많은 돈을 벌기 위해서, 셀러리맨에서 독립하여 자기만의 사업을 이루기 위해서, 혹은 자기의 비전을 실현하기 위해 창업을 한다는 것이다.

Baum(1995)은 창업자의 명확한 동기적 특성이 벤처기업의 성과와 정(+)의 관계가 있다는 것을 보여주었다. 또한 Hollenbeck과 Whitener(1988), Herron과 Robinson(1993), Naffziger, Hornsby, Kuratko(1994), 박영식과 윤창석(2001) 등도 명확한 창업동기가 성과에 영향을 미친다고 주장하였다. 특히 이장우(1998)는 벤처기업에 대한 사례연구를 통해서 창업자의 분명한 비전과 목표, 그리고 경영이념과 같은 동기적 특성이 벤처기업 성공의 중요한 요인이라고 하였다.

### (2) 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력

실패가능성이나 위협에 대한 대처노력은 실패가능성에 대한 인식 및 대처정도를 말하는데, 조형래(1995)는 벤처기업 창업자의 실패가능성에 대한 인식정도와 위협대처정도는 성과에 영향을 미치는 중요한 변수라고 하였다 (박영식, 윤창석, 2001).

### (3) 리더십

벤처기업의 경우에는 기업특성상 매우 불안정한 환경에서 경쟁을 해야 하는데, 이러한 상황에서 카리스마적 리더십은 매우 효과적이라는 것이다 (Bass, 1985).

### (4) 신뢰성

신뢰성은 최고경영자의 정직성, 언행의 일치, 그리고 약속에 대한 신념의 정도를 말한다. 즉, 신뢰성은 최고경영자가 대내외적으로 믿음을 갖도록 하는 행동적 특성이라고 할 수 있으며, 벤처기업의 성장단계에 상관없이 성공창업을 위해 매우 중요한 요인이라는 것이다 (이장우, 장수덕, 2001).

### 2.2.3 배경 및 지식특성

배경 및 지식특성은 연령, 과거 창업경험, 경영경험, 관련산업에서의 경험, 학력 및 전공 관련성, 고객, 공급자, 경쟁자, 그리고 관련 산업에 대한 지식정도로 구분할 수 있다.

이와 관련하여, 이진주와 윤정한(1987)은 창업자의 연령, 학력, 창업경험, 가족배경 등을 배경 및 지식특성에 포함하였다.

#### (1) 연령과 성

벤처기업의 최고경영자의 경우에는 대체적으로 연령이 낮으며, 연령이 낮은 남성의 경우가 여성에 비하여 위험감수성향이 높은 것으로 조사되고 있다 (Smith와 Miner, 1983). 박영식과 윤창석(2001)의 연구에서도 연령별로 경영성과에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 창업자의 나이가 적을수록 경영성과가 높다고 하였다.

#### (2) 학력 및 전공

벤처기업 최고경영자의 학력 및 전공의 관련성은 성과에 영향을 미친다고 할 수 있다. 즉, 벤처기업의 경우에는 고부가가치 기술이 필요하며, 이를 위해서는 높은 학력과 전공의 관련성이 중요하다는 것이다.

Birley와 Norburn(1987)에 의하면, 벤처기업 최고경영자의 학력은 일반기업의 경영자와 비교하여 볼 때에 높은 것으로 조사되었으며, 이것은 성과에 유의한 영향을 미친다는 것이다. Gartner(1985), Van De Vem et al.(1984), 조형래(1995), 백경래(1996)도 학력이 벤처기업의 성과와 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었다. 이장우(1998)는 성공한 벤처기업 최고경영자의 경우에 학력수준이 높은 것이라고 하였으며, 이장우, 장수덕(2001)의 연구에서도 전공과의 관련성이 벤처기업의 창업단계에서 매우 중요하다고 하였다.

#### (3) 창업 및 경영경험

창업 및 경영경험이란 과거에 기업을 창업하고 경영했던 경험 혹은 관련 산업에서의 경영 경험을 모두 포함한다. 특히 벤처기업의 최고경영자가 창업과 관련된 업무에서의 경험이 풍부하면, 그 만큼 경영관리에 도움을 줄 수 있다는 것이다. 그것은 창업자에게 기회를 인식하고 위험을 평가, 관리하는데 필요한 주요 역량 및 내부정보를 제공하기 때문이다 (정성한, 김해룡, 2001).

이와 관련하여, Stuart와 Abetti(1990), Sandberg와 Hofer(1987) 등에 의하면, 창업경험이 벤처기업의 성과와 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었다. 또한, Roure와 Maidique(1986), Cooper와 Bruno(1977), Van De Vem et al.(1984), 이장우(1998) 등의 연구에서는 관련 산업에서의 경험이 성공적인 창업을 위해 중요한 특성이라고 지적하고 있으며, 비성공적인 기업보다 성공적인 기업에서 관련 경험이 풍부한 창업자가 많은 것으로 나타나고 있다 (원종하, 이도화, 2001).

#### (4) 지식정도

벤처기업 최고경영자의 고객, 공급자, 경쟁자, 그리고 관련 산업에 대한 지식정도 역시 벤처기업의 성과에 중요한 영향을 미칠 것이라고 사료된다. 이장우(1998), 이장우, 장수덕(2001)에 의하면, 창업당시 지식의 정도는 벤처기업의 성숙단계에 있어서 매우 중요한 역할을 수행한다고 하였다. 즉, 창업당시 풍부한 지식기반을 가지고 출발한 벤처기업일수록 방만한 경영을 하기보다는 관련 분야에 집중하여 성숙단계에서 성공을 거둘 가능성이 더 높다는 것이다.

### III. 연구방법

#### 3.1 조사대상

본 연구에서 필요한 자료를 수집하기 위해 대구지역의 벤처기업에 근무하는 직원들을 조사대상으로 선정하였다. 즉, 중소기업청으로부터 벤처기업 확인을 받았거나 창업보육센터 혹은 테크노파크 등에 입주해 있는 벤처기업들을 무작위로 선정하였다.

#### 3.2 자료수집

자료를 수집하여 위하여 먼저 설문지를 작성하였다. 설문지는 총17문항으로 구성되어 있다. 즉, 응답자들의 인구통계학적인 자료를 수집하기 위한 4가지 질문, 최고경영자의 심리적 특성에 대한 만족도를 측정하기 위한 3가지 질문, 최고경영자의 행위적 특성에 대한 만족도를 측정하기 위한 4가지 질문, 최고경영자의 배경 및 지식 특성에 대한 만족도를 측정하기 위한 4가지 항목, 그리고 최고경영자의 전반적인 경영자로서의 자질과 회사의 전반적인 경영상태 혹은 실적에 대한 만족도를 측정하기 위한 2가지 항목으로 구성되었다. 본 연구에서 만족도는 리커트(Likert) 5점 척도(1: 매우 불만족, 5: 매우 만족)를 이용하여 측정하였다.

한편, 자료의 수집은 설문지를 이용하여 벤처기업을 직접 방문하여 최고경영자에게 설문조사의 취지를 설명한 후에 직원들을 대상으로 조사를 하였다. 설문조사의 정확성과 신뢰성을 높이기 위해 연구자가 직접 설문지를 배포하고, 직원들이 작성 한 후에 최고경영자가 보지 않도록 개별적으로 수거하였다.

설문조사는 총3일 동안 진행하였으며, 총39개의 벤처기업에 근무하는 직원들을 대상으로 실시하였다. 하지만, 3개 벤처기업의 경우에는 최고경영자가 설문조사를 실시하는 것에 대해 반대의견을 표명하였기 때문에, 최종적으로 36개의 벤처기업의 직원 중에서 설문조사에 참여하기를 원하는 직원들을 대상으로 실시하였다. 설문조사에 응답한 직원들의 수는 총 225명이었으나, 응답의 내용이 부실한 14개의 설문지는 분석대상으로 제외하여 최종적으로 211명의 응답결과를 분석하였다.

#### 3.3 자료분석

수집된 자료는 먼저 전체적인 최고경영자에 대한 만족도를 조사하였으며, 인구통계학적인 변수인 성별(남성, 여성), 연령(20대, 30대 이상), 학력(전문/대학 재학 이하, 전문/대학 졸업 이상), 담당업무(개발자, 비개발자)로 세분하여 분석하였다. 또한 벤처기업의 전반적인 경영 상태 및 실적에 대해 만족도가 낮은 그룹(리커트 척도에 의해 1, 2, 3)과 높은 그룹(리커트 척도에 의해 4, 5)으로도 세분하여 최고경영자에 대한 만족도를 조사하였다..

이러한 분석을 위하여 본 연구에서는 SPSS 패키지를 활용하였으며, 빈도분석과 비모수검증(Chi-Square 검증)도 실시하였다. 비모수검증을 위해서 최고경영자의 심리적 특성에 대한 만족도(3개 요인), 최고경영자의 행위적 특성에 대한 만족도(4개 요인), 최고경영자의 배경 및 지식 특성에 대한 만족도(4개 요인)도 만족도가 낮은 그룹(리커트 척도에 의해 1, 2, 3)과 높은 그룹(리커트 척도에 의해 4, 5)으로도 구분하였다.

#### IV. 연구결과 및 분석

##### 4.1 표본의 특성

본 연구에 참여한 표본(총211명)의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 성별로 살펴보면 남성이 전체의 61.1%를 차지하고 있으며, 여성은 38.9%로 조사되었다. 둘째, 연령별로 살펴보면, 20대가 71.6%, 30대가 26.5%, 40대가 1.9%로 조사되었다. 즉, 벤처기업에 근무하는 직원들의 98.1%가 20-30대라는 것이다.

셋째, 학력별로 살펴보면, 전문대 혹은 대졸이 69%, 전문대 혹은 대학 재학생이 21%, 고졸이하가 5.2%, 그리고 대학원 이상이 4.8%의 순서로 조사되었다. 여기에서 주목할 것은 현재 전문대 혹은 대학 재학생이 21%로서, 학생의 신분으로서 벤처기업에 근무하고 있는 인력의 비율이 상당히 높은 것을 알 수 있다. 넷째, 주요 업무분야별로 조사해 보면, 개발자가 61.8%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 그 다음으로 영업이 8.8%, 경영관리가 7.4%, 그리고 기타의 분야로 조사되었다.

##### 4.2 최고경영자에 대한 만족도

벤처기업 직원들의 최고경영자에 대한 만족도를 살펴보면 <표 1>과 같다. 첫째, 벤처기업 최고경영자에 심리적 특성, 행위적 특성, 배경 및 지식특성의 측면에서 살펴보면, 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 최고경영자의 연령(3.92)에 대해서 만족도가 가장 높으며 그 다음으로 학력 및 전공(3.79), 성취동기(3.75), 지식정도(3.74), 창업동기(3.59)의 순서로 조사되었다. 좀더 구체적으로 살펴보면, 연령에 대해서 '만족'하거나 '매우 만족'하는 벤처기업 직원들은 전체의 80.1%를 차지하고 있으며, 학력 및 전공은 69%, 성취동기는 68.3%, 지식정도는 66.8%, 창업동기는 56.3%로 나타났다. 또한 만족도가 높은 상위 5개 세부 요인 중에서 3개가 배경 및 지식특성에 속하는 것으로 조사되었다.

<표 1> 최고경영자에 대한 만족도

최고경영자의 특성		만족도					평균
		매우 불만족	불만족	그저 그렇다	만족	매우 만족	
심리적 특성	성취동기		2.8%	28.9%	58.3%	10.0%	3.75
	위험감수성향	2.4%	12.3%	37.0%	39.8%	8.5%	3.40
	모호함에 대한 인내정도	1.4%	10.9%	38.4%	42.2%	7.1%	3.43
행위적 특성	창업동기	1.4%	6.6%	35.5%	44.5%	11.8%	3.59
	실패가능성이나 위험에 대한 대처노력	1.4%	10.0%	39.7%	43.5%	5.3%	3.41
	리더십	2.8%	14.7%	31.8%	41.7%	9.0%	3.39
	신뢰성	4.8%	11.6%	31.9%	38.2%	13.5%	3.44
배경 및 지식	연령		1.4%	18.5%	66.4%	13.7%	3.92
	창업 및 경영경험	1.0%	6.7%	43.5%	43.1%	5.7%	3.46
	학력 및 전공		1.9%	29.0%	57.1%	11.9%	3.79
	지식정도	1.4%	4.7%	27.0%	52.1%	14.7%	3.74
전반적인 경영자로서의 능력		0.9%	9.0%	34.1%	48.3%	7.6%	3.53
전반적인 경영상태 및 실적		1.4%	12.8%	35.5%	43.1%	7.1%	3.42

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 조사해 보면, 최고경영자의 리더십(3.39)에 대해 만족도가 가장 낮고, 그 다음으로 위험감수성향(3.40), 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(3.41), 모호함에 대한 인내정도(3.43), 신뢰성(3.44)의 순서로 낮은 것으로 나타났다. 최고경영자에 대해서 '불만족'하거나 '매우 불만족'하는 비율을 조사해 보면, 리더십이 17.5%로 가장 높고, 그 다음으로 신뢰성(16.4%), 위험감수성(14.7%), 모호함에 대한 인내정도(12.3%), 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(11.4%)의 순서로 조사되었다. 또한 만족도가 낮은 5개 요인 중에서 3개가 최고경영자의 행위적 특성에 속하는 것으로 조사되었다.

넷째, 전반적인 경영자로서의 능력과 벤처기업의 경영상태 및 실적에 대한 만족도는 각각 3.53과 3.42로 비교적 낮게 나타났다.

#### 4.3 성별에 따른 최고경영자에 대한 만족도

첫째, 남성과 여성 모두 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에, 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 총11개의 세부 요인 중에서 학력 및 전공, 지식정도를 제외한 9개의 요인에서 남성의 만족도가 여성의 만족도에 비하여 더 높은 것으로 조사되었다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 남성의 경우에는 연령(3.94), 성취동기(3.85), 학력 및 전공(3.79), 지식정도(3.71)의 순서로 나타났으며, 여성의 경우에는 연령(3.90), 학력 및 전공(3.79), 지식정도(3.78), 성취동기(3.60)의 순서로 조사되었다.

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 살펴보면, 남성의 경우에는 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(3.42), 위험감수성향(3.45), 모호함에 대한 인내정도(3.47) 및 리더십(3.47)으로 나타났으며, 여성의 경우에는 리더십(3.28)과 신뢰성(3.28), 위험감수성향(3.32), 모호함에 대한 인내정도(3.35)의 순서로 조사되었다.

넷째, 성별과 최고경영자에 대한 만족도간에 통계적으로 유의한 관계가 있는가를 분석해 보면, 성별과 먼저 성취동기간에는 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었다

(Chi-Square=5.125, p=0.0236). 즉, 남성의 74.4%가 최고경영자의 성취동기에 대해 만족도가 높지만, 여성의 41.5%가 만족도가 낮은 것으로 조사되었다. 또한 성별과 신뢰성간에도 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다 (Chi-Square=4.411, p=0.0357). 즉, 남성의 57.9%가 최고경영자의 신뢰성에 대해 만족도가 높지만, 여성의 58%는 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

#### 4.4 연령에 따른 최고경영자에 대한 만족도

첫째, 첫째, 20대와 30대 이상 모두 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에, 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 총11개의 세부 요인 중에서 모호함에 대한 인내정도, 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력, 연령, 창업 및 경영경험을 제외한 7개의 요인에서 30대 이상의 만족도가 20대의 만족도에 비하여 더 높은 것으로 조사되었다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 20대의 경우에는 연령(3.93), 학력 및 전공(3.77), 성취동기(3.72) 및 지식정도(3.72)의 순서로 조사되었으며, 30대 이상의 경우에는 연령(3.92), 성취동기(3.85), 학력 및 전공(3.83), 지식정도(3.78)의 순서로 나타났다.

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 살펴보면, 20대의 경우에는 리더십(3.34), 위험감수성향(3.38)과 신뢰성(3.38), 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(3.42)의 순서로 조사되었으며, 30대 이상의 경우에는 모호함에 대한 인내정도(3.35), 창업 및 경영경험(3.38), 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(3.39), 위험감수성향(3.45)의 순서로 나타났다.

넷째, 연령과 최고경영자에 대한 만족도간에 통계적으로 유의한 관계가 있는가를 분석해보면, 연령과 최고경영자의 리더십간에는 통계적으로 약간 유의한(marginally significant) 관계가 있는 것으로 조사되었다 (Chi-Square=3.436, p=0.0638). 즉, 20대의 53.6%가 최고경영자의 리더십에 대해 만족도가 낮지만, 30대 이상의 61.7%가 만족도가 높은 것으로 나타났다.

#### 4.5 학력에 따른 최고경영자에 대한 만족도

첫째, 전문/대학재학 이하와 전문/대학졸업 이상 모두 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에, 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 총11개의 세부 요인 중에서 위험감수성향, 연령, 창업 및 경영경험을 제외한 8개 요인에서 전문/대학재학 이하의 학력자가 전문/대학졸업 이상의 학력자에 비하여 만족도가 더 높은 것으로 조사되었다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 전문/대학재학 이하는 연령(3.89), 성취동기(3.84), 학력 및 전공(3.80), 지식정도(3.78)의 순서로 조사되었으며, 전문/대학졸업 이상은 연령(3.94), 학력 및 전공(3.79), 성취동기(3.72) 및 지식정도(3.72)의 순서로 나타났다.

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 살펴보면, 전문/대학재학 이하는 위험감수성향(3.36), 창업 및 경영경험(3.38), 리더십(3.44), 신뢰성(3.52)의 순서로 조사되었으며, 전문/대학졸업 이상은 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력(3.36), 리더십(3.37), 모호함에 대한 인내정도(3.39), 신뢰성(3.41) 및 위험감수성향(3.41)의 순서로 조사되었다.



넷째, 학력과 최고경영자에 대한 만족도간에 통계적으로 유의한 관계가 있는가를 분석해보면, 학력과 최고경영자의 연령간에는 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었다 (Chi-Square=5.205, p=0.0225). 즉, 학력이 낮은 집단의 30.9%가 최고경영자의 연령에 대해 만족도가 낮은 것에 비하여, 학력이 높은 집단의 84.5%는 최고경영자의 연령에 대해 만족도가 높은 것으로 조사되었다.

#### 4.6 담당업무에 따른 최고경영자에 대한 만족도

첫째, 개발자와 비개발자 모두 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에, 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 총11개의 세부 요인 중에서 성취동기, 학력 및 전공, 지식정도를 제외한 8개 요인에서 비개발자(경영관리, 영업 등)가 개발자에 비하여 만족도가 더 높은 것으로 조사되었다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 개발자의 경우에는 연령(3.89), 학력 및 전공(3.81), 성취동기(3.79), 지식정도(3.75)의 순서로 조사되었으며, 비개발자의 경우에는 연령(4.0), 학력 및 전공(3.79), 지식정도(3.71), 성취동기(3.69)의 순서로 나타났다.

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 살펴보면, 개발자의 경우에는 신뢰성(3.37)과 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력(3.37), 리더십(3.38)과 위험감수성향(3.38)의 순서로 조사되었으며, 비개발자의 경우에는 리더십(3.40), 위험감수성향(3.45), 모호함에 대한 인내정도(3.47), 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력(3.51)의 순서로 나타났다.

#### 4.7 전반적인 경영상태 및 실적에 따른 최고경영자에 대한 만족도

첫째, 전반적인 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 낮은 집단 및 높은 집단 모두 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높은 반면에, 행위적 특성에 대해서는 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 높은 집단이 총11개의 세부 요인 모두에 대해서도 만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 만족도가 높은 세부 요인을 살펴보면, 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 낮은 집단의 경우에는 연령(3.75), 학력 및 전공(3.61), 성취동기(3.60), 지식정도(3.42)의 순서로 조사되었으며, 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 높은 집단은 연령(4.09), 지식정도(4.06), 성취동기(4.0), 학력 및 전공(3.97)의 순서로 나타났다.

셋째, 만족도가 낮은 세부 요인을 살펴보면, 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 낮은 집단은 리더십(2.95), 위험감수성향(3.0), 신뢰성(3.03), 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력(3.03)의 순서로 조사되었으며, 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 높은 집단의 경우에는 창업 및 경영경험(3.67), 모호함에 대한 인내정도(3.70), 실패가능성이나 위협에 대한 대처노력(3.71), 위험감수성향(3.79)의 순서로 나타났다.

넷째, 전반적인 경영상태 및 실적과 최고경영자에 대한 만족도간에 통계적으로 유의한 관계가 있는가를 분석해보면, 모든 세부 요인에서 아주 유의한 (highly significant) 관계가 있는 것으로 조사되었다. 즉, 전반적인 경영상태 및 실적에 대해 만족도가 높은 집단이 최고경영자의 심리적 특성(3개 요인), 행위적 특성(4개 요인), 배경 및 지식특성(4개 요인)에 대해서도 만족도가 높은 것으로 조사되었다.

## V. 결론

본 논문에서는 벤처기업 직원들은 최고경영자(혹은 창업자)의 경영자로서의 자질 혹은 특성에 대해 어느 정도로 만족하는지에 대해 연구하였다. 본 연구에서는 특히 최고경영자로서 갖추어야 할 특성을 심리적 특성, 행위적 특성, 배경 및 지식특성의 3가지로 분류하였으며, 각 특성은 다시 총11개의 세부 요인으로 세분하였다. 이를 위해 총36개의 벤처기업에 근무하는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 최종적으로 211명의 응답결과를 분석하였다. 특히 설문결과를 성별, 연령별, 학력별, 업무분야별, 그리고 전반적인 경영상태 및 실적별로 세분하여 최고경영자에 대한 만족도를 분석하였다.

본 연구의 결과를 종합적으로 요약하면 다음과 같다. 첫째, 전체적으로 벤처기업의 직원들은 최고경영자의 배경 및 지식특성에 대해서는 만족도가 가장 높고, 그 다음이 심리적 특성이며, 행위적 특성은 만족도가 가장 낮은 것으로 조사되었다. 전반적으로 최고경영자에 대한 만족도가 높은 세부 요인으로는 최고경영자의 연령, 학력 및 전공, 성취동기, 지식정도, 창업동기의 순서로 조사되었으며, 만족도가 낮은 세부 요인으로는 리더십, 위험감수성향, 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력, 모호함에 대한 인내정도, 신뢰성의 순서로 나타났다.

둘째, 성별에 따른 최고경영자에 대한 만족도는 총11개 중에서 9개의 세부 요인에서 남성이 여성에 비하여 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 또한 남성과 여성 모두 위험감수성향, 모호함에 대한 인내정도, 리더십에 있어서 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

셋째, 연령에 따른 최고경영자에 대한 만족도는 총11개 중에서 7개의 세부 요인에서 30대 이상이 20대에 비하여 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 20대 및 30대 이상 모두 위험감수성향과 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력에 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

넷째, 학력에 따른 최고경영자에 대한 만족도는 총11개 중에서 8개의 세부 요인에서 전문/대학재학 이하가 전문/대학졸업 이상에 비하여 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 또한 전문/대학재학 이하와 전문/대학졸업 이상 모두 위험감수성향, 리더십, 신뢰성에 있어서 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

다섯째, 담당업무에 따른 최고경영자에 대한 만족도는 총11개 중에서 8개의 세부 요인에서 비개발자(경영관리, 영업, 기타)가 개발자에 비하여 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 또한 개발자와 비개발자 모두 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력, 리더십, 위험감수성향에 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 전반적인 경영상태 및 실적에 따른 최고경영자에 대한 만족도는 총11개의 세부 요인 전체에서 전반적인 경영상태 및 실적이 좋은 그룹의 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 또한 전반적인 경영상태 및 실적이 높은 집단 및 낮은 집단 모두에서 위험감수성향, 실패가능성이나 위험에 대한 대처노력에 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

본 연구의 한계 혹은 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 최고경영자에 대한 만족도를 단순히 비교하였으며, 그 원인이나 개선방향을 제대로 제시하지 못하였다. 향후에는 불만족하는 이유에 대한 연구가 추가적으로 수행되어야 할 것으로 사료된다. 둘째, 최고경영자에 대한 만족도와 경영성과간의 연구도 구체적으로 수행될 필요가 있을 것이다.

#### 참고문헌

1. 김갑, 한상설, 산업구조, 벤처전략, 기업가 특성이 벤처성파에 미치는 영향, 「벤처경영연구」, 제2권 제1호, 1999, pp. 51-75
2. 박영배, 윤창석, “벤처기업 경영성파의 영향요인에 관한 탐색적 연구,” 「벤처경영연구」, 제4권 제1호, 2001, pp. 3-33
3. 백경래, 신생모험기업의 전략유형 및 성과결정요인에 대한 연구, 한국과학기술원 석사학위논문, 1996
4. 안준모, 김종인, “한국정보통신 벤처기업의 성공요인에 관한 연구: 창업자의 경험, 지식요인을 중심으로,” 「벤처경영연구」, 제2권 제1호, 1999, 31-49
5. 원종화, 이도화, “벤처기업 네트워킹 활동이 경영성파에 미치는 영향,” 「벤처기업연구」, 제4권 제1호, 2001, 35-61
6. 이장우, “성공 벤처기업의 특성,” 「벤처경영연구」, 창간호, 1998, 101-127
7. 이장우, 장수덕, “벤처기업 성공요인에 관한 이론적 고찰,” 「벤처경영연구」, 제1권 제2호, 1998, 69-95
8. 이장우, 장수덕, “벤처기업의 성장단계별 성공요인에 관한 탐색적 연구,” 「인사조직연구」, 제9권 제2호, 2001, 79-92
9. 이진주, 윤정환, “신기술 개발촉진과 모험사업의 활성화를 위한 연구,” 한국과학기술원, 과학기술처, 1987
10. 정성한, 김해룡, “소상공인 창업성공요인에 대한 탐색적 연구,” 「벤처경영연구」, 제4권 제2호, 2001, 3-29
11. 조형래, “창업인의 특성, 제품혁신성과 벤처기업 성과간의 상황적 관계,” 한국과학기술원 박사학위논문, 1995
12. Bass, B. M., *Leadership and Performance Beyond Expectation*, New York: Free Press, 1995
13. Baum, J. R., “The Relation of Traits, Competencies, Motivation, Strategy, and Structure of Venture Growth,” *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 1995, 547-561
14. Begley, T. M. and Boyd, D. P., “Psychological Characteristics associated with Performance in Entrepreneurial firms and smaller business,” *Journal of Business Venturing*, Vol. 2, 1987, 79-93

15. Birley, S. and Norburn, D., "Owner and Manager: The Venture 100 vs. the Fortune 500," *Journal of Business Venturing*, Vol. 2, 1987, 351-363
16. Budner, S., "Intolerance of Ambiguity as a Personality Variable," *Journal of Personality*, 36, 1962, 50-58
17. Cooper, A. C. and Bruno, A., "Success among High Technology Firms," *Business Horizons*, Vol. 20, 1977, 16-22
18. Gartner, W. B., "A Conceptual Framework for Describing the Phenomenon of New Venture Creation," *Academy of Management Review*, Vol. 10, 1985, 696-706
19. Herron, L. and Robinson, R. B., "A Structural Model of the Effects of Entrepreneurial Characteristics on Venture Performance," *Journal of Business Venturing*, Vol. 8, 1993, 281-294
20. Hollenbeck, J. and Whitener, E., "Reclaiming Personality Traits for Personal Selection," *Journal of Business Venturing*, Vol. 8, 1988, 281-294
21. Naffziger, D. W., Hornsby, J. S. and Kuratko, D. F., "A Proposed Research Model of Entrepreneurship," *Entrepreneurship Theory and Practice*, 18(4), 1994, 24-47
22. Roue, J. B. and Maidique, M. A., "Linking Prefunding Factors and High-Technology Venture Success: An Exploratory Study," *Journal of Business Venturing*, 1(3): 1986, 295-306
23. Sandberg, W. R. and Hofer, C. W., "Improving New Venture Performance: The Role of Strategy, Industry Structure and the Entrepreneur," *Journal of Business Venturing*, Vol. 2, 1987, 5-28
24. Sexton, D. L. and Bowman, N., "The Entrepreneur. A capable Executive and Morse," *Journal of Business Venturing*, Vol. 1, No. 1, 1985, 129-140
25. Smith, N. R. and Miner, J. B., "Type of Entrepreneur, Type of Firms, and Managerial Motivation: Implications for Organizational Life Cycle Theory," *Strategic Management Journal*, Vol. 4, 1983, 325-340
26. Stuart, R. and Abetti, P. A., "Start-Up Venture: Towards the Prediction of Initial Success," *Journal of Business Venturing*, Vol. 2, 1987, 215-230
27. Van De Ven, A. H., Hudson, R., & Schroeder, D. M., "Designing New Business Start-Ups: Entrepreneurial, Organizational, and Ecological Considerations," *Journal of Management*, 10(1), 1984, 97-107