

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM CUSTOS DE TROCA: UMA REVISÃO DE LITERATURA

PERFORMANCE EVALUATION IN SWITCHING COSTS: A LITERATURE REVIEW

DOI: [HTTP://DX.DOI.ORG/10.13059/RACEF.V14I2.1062](http://dx.doi.org/10.13059/RACEF.V14I2.1062)

Eduardo Tramontin Castanha

eduardo_tramontin@hotmail.com

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Silvana Mannes

silvanamannes@yahoo.com.br

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Sergio Murilo Petri

smpetri@gmail.com

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Data de envio do artigo: 31 de Dezembro de 2022.

Data de aceite: 22 de Maio de 2023.

Resumo: Estudos que investigam a avaliação de desempenho e os relacionamentos interorganizacionais têm enfatizado os custos de troca como forma de prever e compreender a retenção de clientes. Nesse sentido, este estudo objetivou conhecer e examinar as características das pesquisas científicas que abordam um fragmento da literatura referente à temática avaliação de desempenho em custos de troca. A pesquisa de abordagem qualitativa, utilizou o instrumento de intervenção construtivista ProKnow-C para a seleção e análise de portfólio bibliográfico. Os resultados evidenciam a necessidade de novas taxonomias para avaliar os custos de troca por meio de um instrumento que contenha um número menor de assertivas, uma vez que os apresentados pelos principais autores da área apresentam excesso de assertivas, o que pode limitar as respostas obtidas durante as investigações realizadas. Tal instrumento deve não somente incluir as principais categorias de custos de troca reconhecidas pela literatura (processual, financeira e relacional) mas, agregar perspectivas diversas evidenciadas por outros estudos. Conclui-se que a temática é considerada emergente, sendo investigada por pesquisadores de nacionalidades diversas, interessados no campo da avaliação de desempenho.

Palavras-chave: Avaliação de desempenho; Custos de troca; ProKnow-C.

Abstract: *Studies investigating performance evaluation and interorganizational relationships have emphasized switching costs as a way to predict and understand customer retention. In this sense, this study aimed to understand and examine the characteristics of scientific research addressing a fragment of the literature regarding performance evaluation in switching costs. The qualitative research used the constructivist intervention instrument ProKnow-C for the selection and analysis of a bibliographic portfolio. The results highlight the need for new taxonomies to evaluate switching costs through an instrument containing a smaller number of assertions, as those presented by the main*

authors in the field have an excess of assertions, which may limit the responses obtained during the investigations carried out. Such an instrument should not only include the main categories of switching costs recognized by the literature (procedural, financial, and relational) but also add diverse perspectives evidenced by other studies. It is concluded that the topic is considered emerging, being investigated by researchers of diverse nationalities interested in the field of performance evaluation.

Keywords: *Performance evaluation; Switching costs; ProKnow-C.*

1 INTRODUÇÃO

As organizações adquirem entre 50% e 70% do valor de seus produtos de outras organizações, o que contribui para a percepção da importância de relacionamentos interorganizacionais mais próximos com fornecedores e clientes (KNOPPEN; SÁENZ, 2017). Estas transações estimulam relacionamentos interorganizacionais que podem assumir formas diversificadas, como relações comprador-fornecedor, franquias, joint-ventures, redes, dentre outros arranjos interorganizacionais (PARMIGIANI; SANTOS, 2011). Tais relacionamentos são considerados críticos e têm recebido considerável atenção da comunidade científica em virtude de sua relevância para o desempenho organizacional (MORGAN; HUNT, 1994; ZHANG et al., 2021).

Ao passo que as organizações se tornam dependentes de seus parceiros para atender suas necessidades, o gerenciamento das relações interorganizacionais torna-se relevante para obter vantagem competitiva (KIM et al., 2010). Fortalecer os relacionamentos é uma alternativa relevante para as organizações manterem-se competitivas (TIDD et al., 2004). Estes relacionamentos e seu impacto no desempenho dos negócios são analisados pela literatura com estudos prevendo que relacionamentos próximos proporcionam maiores níveis de desempenho para as partes envolvidas (AUTRY; GOLICIC, 2010; FLYNN et al., 2010; XIAO et al., 2019). Para facilitar a implementação de

estratégias e melhorias de desempenho, os sistemas de avaliação de desempenho (SAD) são frequentemente recomendados (MELNYK et al., 2014).

Avaliar e gerenciar o desempenho é uma prática comum em todos os setores da indústria e comércio (MELNYK et al., 2014), uma vez que, para garantir o alcance dos objetivos e metas, deve-se utilizar medidas de desempenho para melhorar, avaliar e controlar os processos de produção (GHALAYINI; NOBLE, 1996). A avaliação de desempenho em contextos interorganizacionais, como de empresas inseridas em cadeias de suprimentos, apresenta-se como um desafio diante das dificuldades em atribuir resultados de desempenho a entidades específicas em cadeias de suprimentos que apresentam parcerias relacionais (HERVANI et al., 2005).

Os estudos que possuem os relacionamentos interorganizacionais como objeto de investigação tem despertado interesse de pesquisadores de contabilidade e de áreas diversas (DEKKER, 2004; RAD, 2017) que abordaram de maneira intensiva os custos de troca em seus modelos teóricos (NIELSON, 1996; ANELL et al., 2021; ORNELAS et al., 2022). Os custos de troca são definidos como os custos processuais, financeiros e relacionais envolvidos na mudança de uma alternativa para outra (BURNHAM et al., 2003). A literatura tem desenvolvido escalas úteis para medir o desempenho dos custos de troca (JONES et al., 2002; BURNHAM et al., 2003; JONES et al., 2007).

Diante da relevância dos relacionamentos interorganizacionais para o desempenho organizacional e da ênfase que o construto custos de troca tem apresentado nos estudos que abordaram a temática, identificou-se a oportunidade de responder a seguinte questão de pesquisa: Como a literatura relacionada à avaliação de desempenho vem se desenvolvendo na área de custos de troca de relacionamentos interorganizacionais? Nesse contexto, o objetivo do estudo consiste em examinar as características das pesquisas científicas que abordam um fragmento da literatura referente

à temática avaliação de desempenho em custos de troca.

Espera-se contribuir de modo a trazer entendimento sobre a temática estudada, recorrendo a autores aqui citados a fim de se executar pesquisas que colaborem de forma teórica e prática para o desenvolvimento do conhecimento. O estudo justifica-se sob o ponto de vista da literatura ao revelar características relevantes da produção científica acerca da temática avaliação de desempenho em custos de troca de relacionamentos interorganizacionais. Visto que as organizações recorrem a relacionamentos para alcançar seus objetivos, entender essas relações é necessário para que se possa propor benefícios e maximizar riscos. Além disso, estudos progressos enfatizam a relevância dos custos de troca para prever e compreender a retenção de clientes (JONES et al., 2007; HUANG et al., 2021; LI et al., 2023). Sob o ponto de vista prático, os resultados aqui evidenciados podem servir de subsídio para gerenciar as percepções dos clientes acerca dos custos de troca, que por sua vez, poderá mantê-los no relacionamento atual. Ademais, será possível aprimorar programas de fidelização de clientes (BENDAPUDI; BERRY, 1997) e facilitar a cooperação interorganizacional entre as partes envolvidas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Avaliação de desempenho

As organizações precisam responder as diversas necessidades dos clientes com maior número de produtos e serviços, processos mais flexíveis e maior coordenação dos recursos ao longo da cadeia de suprimentos que está inserida. Nesse sentido, as organizações necessitam cada vez mais de informações precisas e atualizadas no que diz respeito ao desempenho de suas atividades (NUDURUPATI et al., 2011). É nesse contexto que surge a avaliação de desempenho, que tem o propósito de monitorar o desempenho, identificar as áreas que precisam de atenção, aumentar o engajamento, melhorar a comunicação e fortalecer as responsabilidades

(WAGGONER et al., 1999).

O SAD foi originalmente conceituado como uma série de medidas de desempenho organizadas em um sistema para apoiar o gerenciamento do desempenho organizacional (OKWIR et al., 2018). Um SAD eficaz pode proporcionar melhorias na forma de eficiência e eficácia para as organizações (NEELY et al., 1995). Tal definição compreende outros conceitos de avaliação de desempenho que envolvem implantação de metas e objetivos da organização para alcançar o alinhamento e garantir que toda a organização trabalhe na direção de objetivos comuns (NUDURUPATI et al., 2021).

Ao final dos anos de 1970, os SADs passaram por grandes mudanças diante da insatisfação com os sistemas contábeis tradicionais voltados a informações de períodos pregressos e unicamente financeiros (NUDURUPATI et al., 2011; MATOS et al., 2019). A insatisfação de pesquisadores interessados pela temática levou ao desenvolvimento de estruturas de avaliação de desempenho multidimensionais que passaram a enfatizar medidas de desempenho que representavam o que efetivamente precisava ser avaliado e mensurado pelas organizações (ENSSLIN et al., 2010). Estas novas estruturas de SADs precisam contemplar a avaliação de desempenho de maneira mais ampla e envolver elementos da gestão nos níveis estratégico, tático e operacional (da CUNHA et al., 2016).

Nessa perspectiva, um SAD deve ser composto pelas fases de design, implementação, uso e atualização, formando um ciclo de vida do sistema. O pleno sucesso da utilização de um SAD ocorre por meio da manutenção de tais fases. No entanto, a maioria dos estudos tem realizado suas análises nas fases iniciais do desenvolvimento do SAD (design, implementação) (FRANCO-SANTOS; BOURNE, 2005; PAVLOV; BOURNE, 2011). Estudos pregressos enfatizam que o insucesso da implementação de um SAD deve-se aos erros cometidos no seu desenvolvimento (BOURNE et al., 2003; NUDURUPATI et al., 2011). Portanto, depreende-se a necessidade de compreender

a complexidade envolvida e observar as fases do ciclo de vida do SAD de maneira adequada para que ocorra um desenvolvimento constante (NUDURUPATI et al., 2011; OKWIR et al., 2018).

Em contextos interorganizacionais, a avaliação de desempenho demonstra-se relevante diante dos desafios enfrentados no alcance dos objetivos (HERVANI et al., 2005; MELNYK et al., 2014). Nesse cenário, estudiosos apontam os custos de troca como um tema de destaque, sendo intensivamente abordado nos modelos teóricos (ANELL et al., 2021; ORNELAS et al., 2022).

2.2 Custos de troca em relações comprador-fornecedor

No momento em que um cliente troca de fornecedor de produtos ou serviços, vários custos são incorridos, desde aqueles relacionados à busca por fornecedores alternativos até os benefícios perdidos pelo abandono do fornecedor (JONES et al., 2002). Estes custos são denominados custos de troca, e podem originar-se de fatores relacionados a tempo, recursos financeiros e desgastes psicológicos incorridos aos consumidores no momento em que optam pela alternância de um produto ou serviço (DICK; BASU, 1994; KIM et al., 2003), e alguns são de difícil mensuração econômica.

Os custos de troca envolvem os custos de abandonar ativos específicos investidos no relacionamento, que uma das partes encerra e busca substituir por um relacionamento alternativo. Se os custos de troca forem baixos, uma das partes poderá encerrar o relacionamento sem incorrer em custos representativos, o que torna as empresas parceiras pouco inclinadas à cooperação (JONES et al., 2002; KIM et al., 2010; BLUT et al., 2015). Para Burnham et al. (2003), os custos de troca são considerados a única abordagem de custos relacionada à percepção dos clientes acerca das dificuldades de mudança de um provedor para um alternativo.

As relações colaborativas entre fornecedor e comprador são destacadas como fonte de vantagem competitiva para as organizações

e um diferenciador crítico de desempenho em cadeias de suprimentos (CORSTEN et al., 2011). Hervani et al. (2005) afirmam que a avaliação de desempenho é um desafio em cadeias de suprimentos que possuem muitos fornecedores, fabricantes e varejistas, pois se torna difícil atribuir resultados de desempenho a uma entidade específica.

Estudos progressos enfatizam que os relacionamentos entre as partes e os custos de troca impactam o desempenho dos negócios (AUTRY; GOLICIC, 2010; FLYNN et al., 2010; BRUSH et al., 2012; XIAO et al., 2019). O desempenho é uma das dimensões que implicam na decisão de se permanecer em um relacionamento para não incorrer em custos de troca (GEIGER et al., 2012). Gómez e Maicas (2011) apontam que os custos de troca impactam positivamente o desempenho. Segundo Sjödin et al. (2019) os custos de troca podem aumentar o poder de barganha e ocasionar maiores lucros e desempenho.

Os custos de troca também são frequentemente associados à fidelização e retenção de clientes (JONES et al., 2007; HUANG et al., 2021; LI et al., 2023). Parcerias interorganizacionais com bom desempenho são caracterizados por baixa tendência de mudança para parceiros alternativos, haja vista os custos de troca envolvidos (BENDAPUDI; BERRY, 1997; GOUNARIS, 2005). Nessa perspectiva, a avaliação de desempenho é fortemente recomendada para facilitar e melhorar o desempenho (MELNYK et al., 2014), sendo uma importante variável a ser considerada nos estudos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo caracteriza-se como qualitativo, com procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica, por meio de coleta de dados primários e secundários. Para seleção do portfólio bibliográfico (PB) desta investigação, fez-se uso do instrumento de intervenção construtivista ProKnow-C, desenvolvido pelos pesquisadores do Laboratório de Metodologias Multicritério em Apoio à Decisão (LabMCDA) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

(THIEL et al., 2017; PEDERSINI; ENSSLIN, 2020; VALMORBIDA; ENSSLIN, 2016). A utilização do Proknow-C nesta investigação ocorreu em virtude de sua eficácia para a seleção de artigos científicos relevantes, conforme demonstrado no estudo de Carvalho et al. (2020) que comparou este instrumento ao método Ordinatio. O estudo evidencia a capacidade do ProKnow-C de selecionar artigos relevantes para a literatura. Por essa razão, este estudo utiliza-se deste instrumento como forma de coletar e analisar os artigos acerca da temática investigada.

O instrumento ProKnow-C foi desenvolvido com base na abordagem construtivista, o que proporciona o desenvolvimento de conhecimentos nos pesquisadores, e posteriormente à comunidade científica por meio de análises críticas e contribuições geradas e disseminadas nos estudos publicados (VALMORBIDA et al., 2016). As quatro etapas de operacionalização do instrumento são definidas por Valmorbida et al. (2016), as quais são: i) seleção do PB; ii) análise bibliométrica; iii) análise sistêmica; e iv) lacuna e pergunta de pesquisa. Apesar de o instrumento apresentar 4 etapas, ressalta-se que para fins desta investigação, foram utilizadas as duas primeiras etapas: i) seleção do PB (pesquisador deseja conhecer as pesquisas científicas que representam o fragmento da literatura relativo ao tema), e ii) análise bibliométrica (pesquisador conhece os agentes de destaque do fragmento da literatura relativo ao tema).

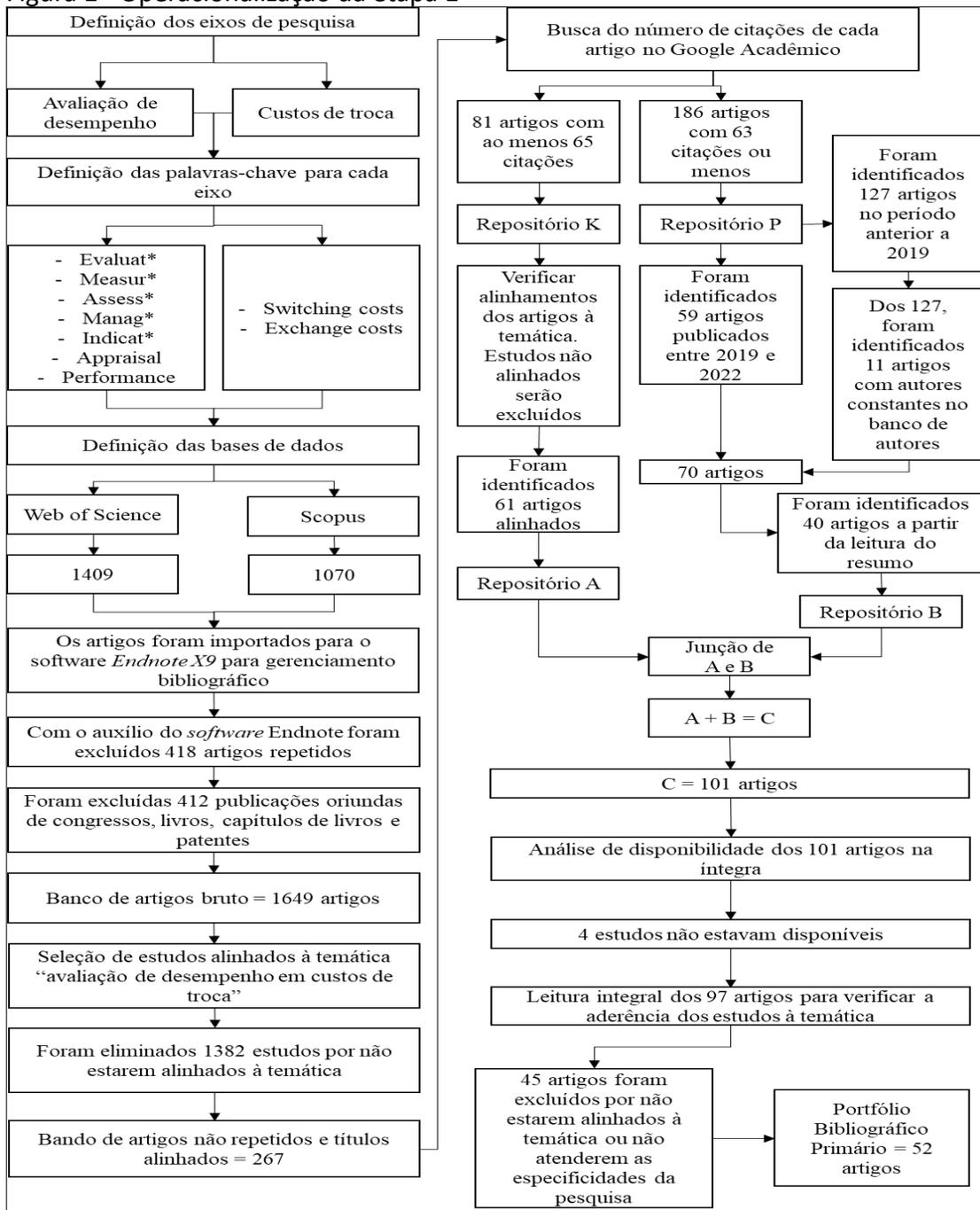
3.1 Procedimento de coleta e análise dos dados

A coleta de dados foi realizada nas bases de dados Scopus e Web of Science no dia 28 de fevereiro de 2022 em razão da possibilidade de exportar os estudos em formatos aceitos por softwares que permitem o gerenciamento de referências. Durante a coleta de artigos nas bases de dados foram aplicadas as seguintes delimitações de pesquisa: i) artigos publicados em periódicos científicos de língua inglesa; ii) as buscas realizadas por meio de palavras-chave por meio do comando de títulos, resumos e palavras-chave; e iii) sem delimitação temporal.

Para a seleção do PB, que consiste na etapa 1 do ProKnow-C, duas subetapas foram operacionalizadas, a saber: i) seleção do banco de artigos; e ii) filtragem do banco de artigos.

A operacionalização das duas sub etapas realizadas para obtenção do PB primário resultou na seleção de 52 artigos científicos que representam um fragmento da literatura acerca da temática Avaliação de Desempenho em Custos de Troca. Os artigos selecionados a partir das bases de dados podem ser localizados na seção de Referências, indicados por uma numeração sequencial de 1 a 52 entre [] ao final de cada obra. Ressalta-se que esta sequência numérica será utilizada nas análises da Figura 2 na seção de resultados. Portanto, não serão apresentadas as citações de cada artigo, mas sim a legenda do número correspondente à referência entre []. A operacionalização das duas sub etapas podem ser observadas na Figura 1.

Figura 1 - Operacionalização da etapa 1



Fonte: elaborado pelos autores.

Após a Seleção do PB (etapa 1) do ProKnow-C, realizou-se a Bibliometria (etapa 2). Por meio da bibliometria será possível evidenciar as principais características dos estudos selecionados para agregar conhecimento à área que está sendo investigada. A análise de dados será evidenciada por meio de duas categorias: i) características básicas (cuja análise ocorre com base em variáveis textuais); e ii) características avançadas (cuja análise ocorre por meio de reflexões e análises críticas dos conteúdos dos artigos com base em aportes teóricos de estudos que apresentam relevância científica para a área investigada (PEDERSINI; ENSSLIN, 2020; THIEL et al., 2017).

Dos 52 estudos que compuseram o PB, optou-se por utilizar como variáveis básicas: i) autores mais produtivos acerca da temática Avaliação de Desempenho em Custos de Troca; e ii) rede de autores constantes no PB. O tratamento e análise das características básicas foram realizadas por meio de simples contagem de ocorrências; e, na sequência, buscou-se por informações adicionais para legitimar os resultados da contagem.

As características avançadas dos estudos envolvem: iv) análise do ciclo de vida do sistema de avaliação de desempenho em consonância com os pressupostos teóricos de Bourne et al. (2000); v) análise das categorias de custos de troca (processual, financeira e relacional) evidenciados pelos estudos com base na taxonomia de Burnham et al. (2003) e Jones et al. (2002); vi) construtos mais frequentes associados aos custos de troca. Cabe destacar que a análise das características avançadas também se iniciou por meio da contagem de ocorrências e posteriormente pela busca de informações complementares capazes de validar o diagnóstico inicial e contribuir para o conhecimento teórico e empírico.

A rede de autores dos estudos que compuseram o PB foi elaborada a partir da localização das universidades em que os autores estão vinculados e posteriormente pela busca dos países onde as universidades estão localizadas. Com a obtenção dos dados, elaborou-se a rede de países dos autores dos

estudos com o auxílio do software Vosviewer, versão 1.6.15. O software Vosviewer é uma ferramenta que possibilita o desenvolvimento e visualização de redes bibliométricas.

O estudo caracteriza-se como qualitativo quanto à abordagem do problema, haja vista que a seleção de estudos que compõem o PB e suas análises foram realizadas a partir da percepção e interpretação dos autores. Cabe ressaltar que a coleta e análise de dados dos artigos foram conduzidos por meio da estratégia de validação de precisão dos resultados para estudos qualitativos de member checking, conforme pressupostos de Creswell (2014). Esta estratégia determina que um dos autores é responsável pela identificação dos dados e outro por avaliar e validar esses dados. Posteriormente, o mesmo processo ocorre com as representações gráficas, que são geradas e apresentadas a outro pesquisador para certificar a adequada transmissão de informação promovida pela imagem.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Resultados da análise bibliométrica: estudos das variáveis básicas

Definidos os estudos que compuseram o PB dos artigos relacionados à temática Avaliação de Desempenho em Custos de Troca, procedeu-se posteriormente com a análise bibliométrica. Nos 52 artigos selecionados para compor o PB, foram identificados 153 autores, perfazendo a média de três autores por estudo. Dentre os autores mais prolíficos do PB estão; Dwayne Whitten com três artigos, seguido de Dan Wang, Heiner Evanschitzky, Hsin Hsin Chang, Paul G. Patterson, Robin Wakefield, Taiwen Feng, e Yung-Shen Yen, com dois artigos cada. Os demais 136 autores do PB apresentaram apenas um estudo cada.

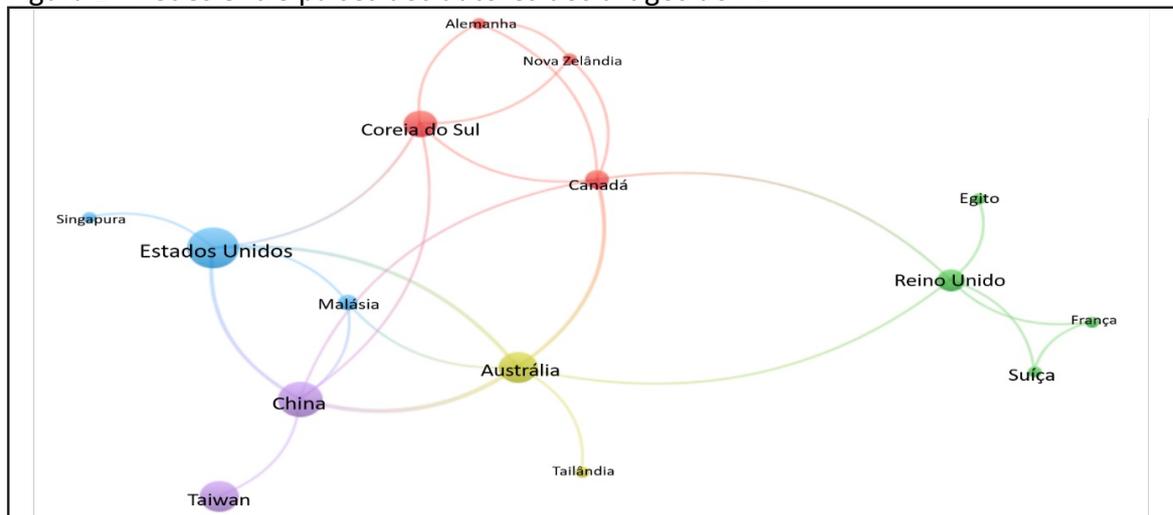
Dentre os autores que mais produziram acerca da temática, observou-se parceria em dois estudos entre os autores Dwayne Whitten e Robin Wakefield os quais são: “Measuring switching costs in IT outsourcing services” e “The strategic choice to continue outsourcing,

switch vendors, or backsource: Do switching costs matter?” Outras duas parcerias foram observadas no desenvolvimento dos estudos intitulados: “Environmental management systems and financial performance: the joint effect of switching cost and competitive intensity” e “The Influence of Environmental Management Systems on Financial Performance: A Moderated-Mediation Analysis” pelos autores Taiwen Feng e Dan Wang.

Dos 8 autores que mais produziram no PB, tem-se destaque para Paul G Patterson e Heiner Evanschitzky. Paul G Patterson é professor na na Escola de Marketing da Universidade de New South Wales (UNSW), em Sydney, Austrália. Com mais de 26.000 citações no google acadêmico, seu interesse de ensino, pesquisa e consultoria concentra-se em torno de questões de gestão e marketing em indústrias de serviços. Heiner Evanschitzky, por sua vez, é professor e presidente de Marketing na Alliance Manchester Business School, University of Manchester (Reino Unido). Com mais de 9.000 citações no google acadêmico, seu interesse de pesquisa concentra-se principalmente no gerenciamento e marketing de varejo.

Os autores que compuseram o PB apresentam nacionalidades diversificadas, o que permitiu desenvolver a rede de países dos autores que investigaram a temática. A Figura 2 apresentam a rede de países dos autores dos artigos do PB.

Figura 2 - Redes entre países dos autores dos artigos do PB



Fonte: elaborado pelos autores.

Com o auxílio do software VOSviewer foi possível elaborar a rede dos países dos autores dos artigos do PB. Os pesquisadores dos Estados Unidos foram os que mais produziram artigos acerca da temática analisada, e que por sua vez, estabeleceram o maior número de conexões, sendo considerado o principal cluster de pesquisa, ao estabelecer conexões com Singapura, China, Malásia, Austrália e Coreia do Sul. Países como Austrália e Canadá apresentaram maior diversificação de países em suas parcerias, com cerca de 6 conexões cada. É relevante ressaltar que países como Egito, Tailândia, Taiwan e Singapura apresentaram apenas uma conexão entre países em seus estudos.

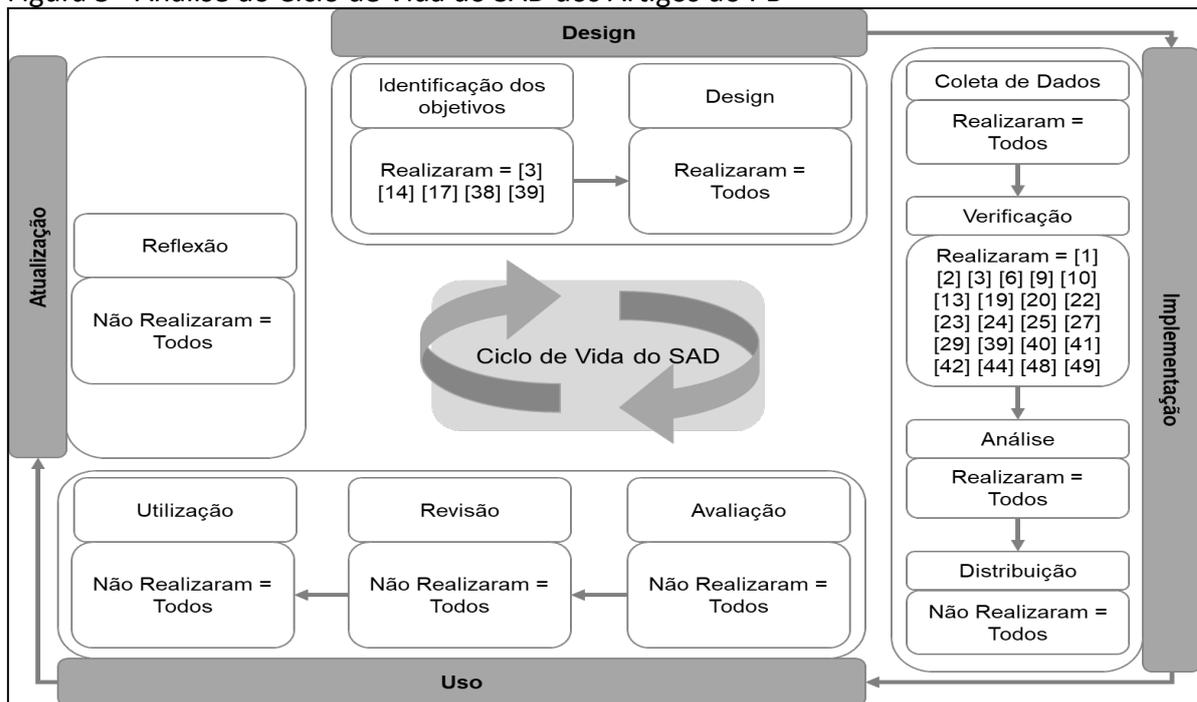
Os estudos de Bell et al. (2005) e Evanschitzky et al. (2021), foram os que apresentaram a rede mais diversificada de países em suas parcerias, com 3 nacionalidades em cada estudo. O estudo de Bell et al. (2005) investigou os efeitos da experiência de investimento do cliente e dos custos de troca na relação entre a qualidade do serviço técnico e funcional e a fidelidade do cliente. Já o estudo de Evanschitzky et al. (2021) investigou o papel moderador dos custos de troca na relação entre a satisfação e a lealdade na relação. Em ambos os estudos os custos de troca apresentaram relevância nos modelos teóricos propostos. Apesar de poucas interações apresentadas e dos núcleos isolados de pesquisa concentrados principalmente nos Estados Unidos, pode-se inferir que a temática tem

sido investigada por meio de parcerias internacionais.

4.2 Resultados da análise bibliométrica: estudos das variáveis avançadas

A primeira variável avançada analisada refere-se ao ciclo de vida do Sistema de Avaliação de Desempenho (SAD) conforme pressupostos de Bourne et al., (2000). Para que um SAD seja proposto em sua plenitude, as quatro etapas a seguir devem ser operacionalizadas: i) design/concepção das medidas de desempenho; ii) implementação das medidas de desempenho; iii) uso das medidas de desempenho; e iv) revisão/retroalimentação do SAD como um todo (BOURNE et al., 2000). A Figura 3 apresenta a análise do ciclo de vida dos SADs dos estudos do PB.

Figura 3 - Análise do Ciclo de Vida do SAD dos Artigos do PB



Fonte: elaborado pelos autores.

De acordo com Bourne et al. (2000), a fase de design é constituída pelos principais objetivos a serem medidos e projeção das próprias medidas de desempenho. A projeção das próprias medidas de desempenho é um elemento importante, uma vez que há um consenso na literatura de que as medidas de desempenho devem ser oriundas das estratégias organizacionais (BOURNE et al., 2000). Após a etapa de identificação dos objetivos, deve-se realizar o desenho do SAD. Dos 52 estudos que compuseram o PB, identificou-se que apenas 5 estudos observaram as estratégias organizacionais para a elaboração das medidas, ou seja, não utilizaram medidas genéricas de avaliação, por outro lado, todos os estudos apresentam o SAD utilizado.

Após a fase de design do sistema de avaliação de desempenho, deve-se realizar sua implementação, que de acordo com Bourne et al. (2000), consiste na aplicação prática dos sistemas e procedimentos, que por sua vez, permitem o processamento de dados para que as medições ocorram de maneira regular. A fase de implementação é constituída pela coleta de dados, verificação, análise e distribuição. A coleta de dados foi realizada por todos os estudos do PB, no entanto, apenas 22 estudos realizaram a observação das medidas de desempenho propostas. A análise de dados foi realizada por todos os estudos, tal procedimento consiste na verificação dos dados coletados e descrição dos resultados alcançados. A distribuição é a última etapa da fase de implementação e

consiste na distribuição das funções aos usuários, tal procedimento contribui para o aprimoramento do processo de avaliação, entretanto, nenhum estudo realizou esta etapa.

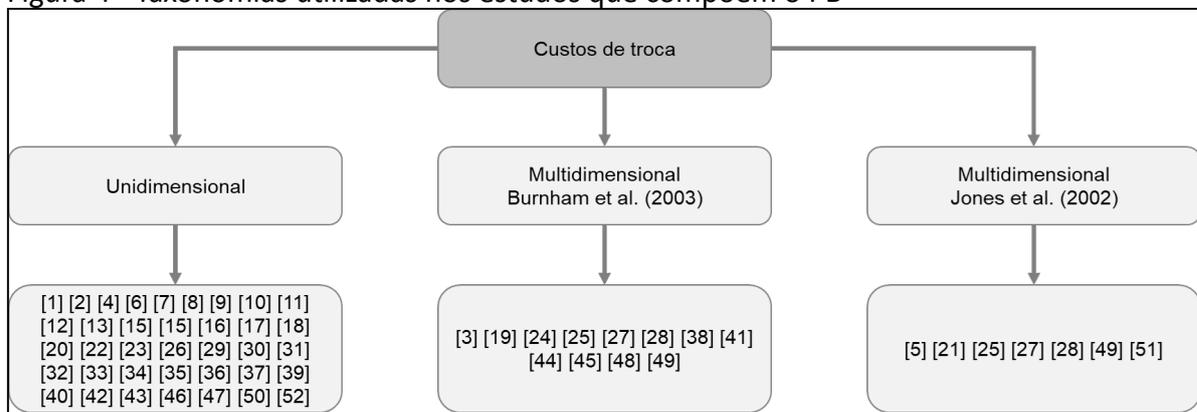
Após a implementação do SAD é realizada a utilização, que ocorre por meio das etapas de avaliação, revisão e utilização. Bourne et al. (2000) menciona que a utilização do SAD configura-se como um elemento-chave, uma vez que é nesta fase que ocorre a tomada de decisão. A etapa de avaliação refere-se à mensuração dos dados coletados na pesquisa e foi operacionalizada por todos os estudos do PB. As etapas de revisão e utilização não foram operacionalizadas por nenhum dos estudos analisados.

A última fase do ciclo de vida ocorre por meio da retroalimentação do SAD. De acordo com os pressupostos apresentados por Bourne et al. (2000), esta fase do SAD requer o desenvolvimento e revisão em diferentes níveis nas mais diversas situações. Ao verificar os estudos do PB, foi possível observar que nenhum realizou a retroalimentação do SAD. Por não se tratar de estudos longitudinais, depreende-se que não é possível analisar as características dos sistemas de avaliação de desempenho, uma vez que é necessário um longo período de tempo para o acompanhamento do ciclo de vida de um SAD em sua plenitude.

O construto custos de troca está presente em estudos diversos que abordaram a lealdade do cliente, no entanto, é perceptível a falta de clareza e consistência quanto a conceituação e mensuração adequada deste construto (JONES et al., 2002). Diante da inconsistência deste construto, os custos de troca passaram ser avaliados e discutidos a partir de construções multidimensionais (BURNHAM et al., 2003; JONES et al., 2002; JONES et al., 2007). A literatura tem reconhecido estas taxonomias multidimensionais de custos de troca e atribuem reconhecimento científico a estas investigações, como pode ser observado no de Burnham et al. 2003, que apresenta aproximadamente 2.800 citações no google acadêmico.

Diante da falta de uma tipologia abrangente para conceituar, categorizar e medir os custos de troca, Burnham et al., (2003) propuseram em seu estudo três dimensões de custos de troca: i) custos de troca processual, que refere-se ao tempo e esforço necessário para buscar fornecedores alternativos; ii) custos de troca financeira, que está relacionado à perda de recursos financeiros na busca de fornecedores alternativos; e iii) custos de troca relacional que envolve o desconforto psicológico e emocional diante da quebra de vínculos. Jones et al. (2002) propõem outra perspectiva de custos de troca por meio de 3 categorias: i) custo de continuidade da relação; ii) custo de aprendizagem; e iii) sunk costs. Diante das diversas abordagens apresentadas pela literatura e a necessidade de considerar a multidimensionalidade dos custos de troca, buscou-se evidenciar as taxonomias evidenciadas nos estudos do PB. A Figura 4 apresenta as taxonomias de custos de troca evidenciadas pelos estudos que compõem o PB.

Figura 4 - Taxonomias utilizadas nos estudos que compõem o PB

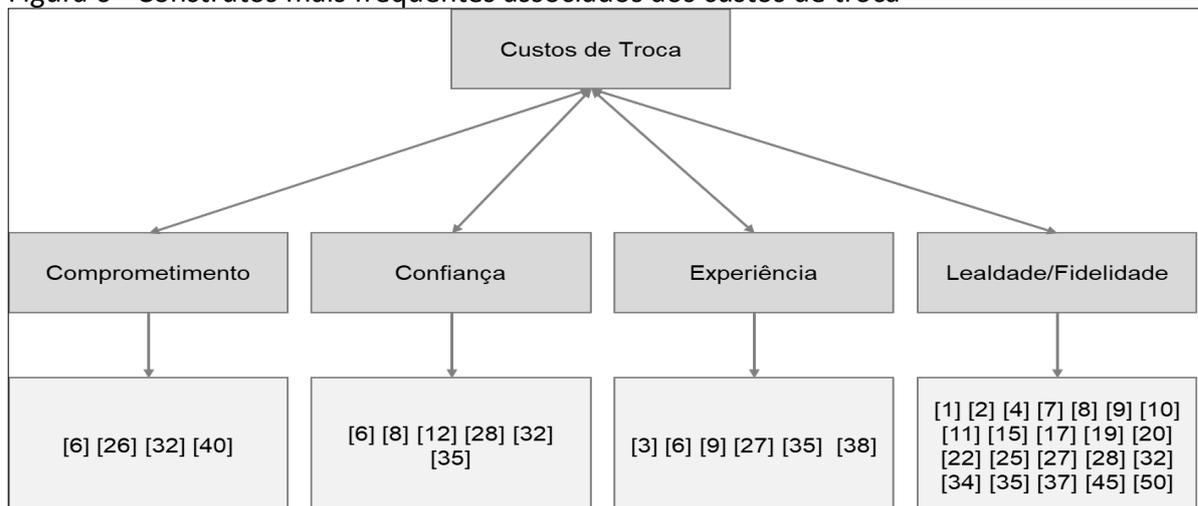


Fonte: elaborado pelos autores.

Apesar de a literatura dar ênfase para a necessidade de abordagens multidimensionais de custos de troca para compreender este construto em sua plenitude (BURNHAM et al., 2003; JONES et al., 2002), foram identificados 37 estudos que o analisaram de maneira unidimensional. Apesar do reconhecimento científico que o estudo de Burnham et al. (2003) possui dentre os pesquisadores que investigam a temática, apenas 12 estudos do PB utilizaram as medidas propostas pelos autores. Tal constatação pode ser explicada pelo fato de que o instrumento proposto possui 30 assertivas, que de maneira conjunta com outros construtos, pode tornar extenso o instrumento de pesquisa, limitando o número de respostas obtidas nas investigações. Foi possível observar que apenas 7 estudos do PB utilizaram a taxonomia de Jones et al. (2002). Alguns estudos do PB realizaram a combinação de instrumentos diversos propostos pela literatura, o que justifica alguns estudos estarem categorizados na taxonomia de Burnham et al. (2003) e Jones et al. (2002).

A última característica avançada buscou identificar os construtos mais frequentemente associados aos custos de troca nos modelos teóricos dos estudos que compõem o PB. Os construtos mais investigados de maneira associada com os custos de troca foram: comprometimento, confiança interorganizacional, experiência e, lealdade/fidelidade. A Figura 6 apresenta os estudos do PB que utilizaram tais construtos.

Figura 6 - Construtos mais frequentes associados aos custos de troca



Fonte: elaborado pelos autores.

A fidelidade/lealdade foi o construto mais investigado de maneira associada com os custos de troca, presente no modelo teórico de 22 estudos do PB. Em linhas gerais, a lealdade/fidelidade foi um construto frequentemente examinado pelos estudos do PB em razão de sua relevância para os parceiros relacionais. Tal perspectiva é corroborada por Wang (2010) ao afirmarem a necessidade de compreender como fatores relacionados à fidelidade do cliente e as condições-limite dos relacionamentos podem contribuir para os gestores fidelizarem os clientes de maneira eficaz. Cabe salientar que apesar de haver concentração de estudos voltados à lealdade/fidelidade, a literatura tem investigado construtos de maneira dispersa, o que tem prejudicado o desenvolvimento de uma literatura robusta acerca da temática avaliação de desempenho em custos de troca.

5 CONCLUSÕES

Este estudo objetivou conhecer e examinar as características das pesquisas científicas que abordam um fragmento da literatura referente à temática de custos de troca nas relações comprador-fornecedor. Utilizou-se o instrumento de intervenção construtivista ProKnow-C, que possibilitou

selecionar os estudos que compuseram o PB desta investigação, que resultou em 52 artigos alinhados à temática avaliação de desempenho em custos de troca presentes em relações interorganizacionais do tipo comprador-fornecedor. Após selecionar os estudos do PB, foram identificadas características básicas e avançadas que compuseram os resultados e discussões desta investigação.

As características básicas investigadas nos estudos permitiram identificar que os 52 estudos do PB foram desenvolvidos por 153 autores, em sua maioria dos Estados Unidos, país que apresentou o maior cluster de pesquisas acerca da temática. Apesar de poucas interações estabelecidas e dos núcleos de pesquisa concentrados principalmente nos Estados Unidos, pode-se inferir que a temática tem sido investigada por meio de parcerias internacionais de diversos países.

As características avançadas permitiram identificar que o ciclo de vida do sistema de avaliação de desempenho em custos de troca, carece de estudos longitudinais como forma de alcançar a plenitude de seu ciclo de vida, uma vez que as investigações que compõem o PB realizaram apenas as fases de design e implementação do sistema de avaliação de desempenho, ainda que de maneira limitada. O construto custos de troca apresenta inconsistência e falta de clareza quanto a sua mensuração, o que possibilitou verificar as taxonomias utilizadas pelos estudos do PB. Constatou-se que apesar de a literatura destacar a necessidade de abordagens multidimensionais de mensuração dos custos de troca, os estudos empregaram, em sua maioria, medições unidimensionais. Por fim, buscou-se identificar os construtos mais proeminentes analisados em associação com os custos de troca, os quais foram o comprometimento, confiança, experiência e lealdade/fidelidade.

Os achados obtidos por meio das características avançadas permitem inferir que a temática carece de novas taxonomias de medição de custos de troca, além das propostas por Burnham et al. (2003) e Jones et al. (2002). Aponta-se como um caminho

promissor para futuras pesquisas a proposição de um instrumento de medição que contemple as diferentes categorias de custos de troca (processual, financeira e relacional) ou que considere a junção das taxonomias propostas por Burnham et al. (2003) e Jones et al. (2002) com um número menor de assertivas, uma vez que os instrumentos propostos por estes autores podem limitar o número de respostas obtidas durante as investigações em razão do elevado número de assertivas. Ademais, verificou-se que os construtos investigados em associação aos custos de troca são tratados de maneira dispersa pelos estudos o que tem prejudicado o desenvolvimento de uma literatura robusta em torno da temática.

Conclui-se que a avaliação de desempenho no contexto dos custos de troca é caracterizada como uma temática em fase de consolidação que carece de investigações que contribuam para o desenvolvimento de um corpo robusto de investigações. Os pesquisadores da área podem se inspirar nos achados dessa pesquisa e realizar estudos que visem suprir as deficiências encontradas. Este estudo também pode ajudar gestores a facilitar e gerenciar seus relacionamentos e as percepções dos clientes acerca dos custos de troca.

Como sugestão para novos estudos que busquem conhecer mais sobre a temática, verifica-se a possibilidade de ampliar este trabalho para outras bases de dados da área de administração e contabilidade, além de executar as demais etapas do Proknow-C no intuito de apresentar as oportunidades de investigação por meio da análise sistêmica. Este estudo não está isento de limitações, uma vez que a busca por estudos relacionados à temática aqui investigada foi realizada de maneira restrita ao considerar apenas estudos publicados em língua inglesa e em apenas duas bases de dados. Outras palavras-chave, idiomas e diferentes bases de periódicos poderiam retornar publicações com características divergentes. No entanto, acreditamos que esta revisão sistemática cobriu ampla gama de publicações sobre o tema pesquisado.

REFERÊNCIAS

- AL-HAWARI, Mohd A. online Customer Relationships: Switching Cost Drivers for Different Relationship Lengths. **the Service industries Journal**, V. 42, N. 1-2, P. 59-80, 2022. Doi: 10.1080/02642069.2018.1513495. [35]
- AUTRY, Chad W.; GOLICIC, Susan L. Evaluating Buyer–Supplier Relationship–Performance Spirals: A Longitudinal Study. **Journal of Operations Management**, V. 28, N. 2, P. 87-100, 2010. Doi: 10.1016/J.Jom.2009.07.003.
- AYDIN, Serkan; ÖZER, Gökhan; ARASIL, Ömer. Customer Loyalty and the Effect of Switching Costs As A Moderator Variable: A Case in the Turkish Mobile Phone Market. **Marketing intelligence & Planning**, 2005. Doi: 10.1108/02634500510577492. [8]
- BALOGLU, Seyhmus; ZHONG, Yun Ying; TANFORD, Sarah. Casino Loyalty: the influence of Loyalty Program, Switching Costs, and Trust. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, V. 41, N. 7, P. 846-868, 2017. Doi: 10.1177/1096348014550922. [32]
- BARROSO, Carmen; PICÓN, Araceli. Multi-Dimensional analysis of Perceived Switching Costs. **Industrial Marketing Management**, V. 41, N. 3, P. 531-543, 2012. Doi: 10.1016/J.indmarman.2011.06.020. [19]
- BELL, Simon J.; AUH, Seigyoung; SMALLEY, Karen. Customer Relationship Dynamics: Service Quality and Customer Loyalty in the Context of Varying Levels of Customer Expertise and Switching Costs. **Journal of the Academy of Marketing Science**, V. 33, N. 2, P. 169-183, 2005. Doi: 10.1177/0092070304269111. [7]
- BENDAPUDI, Neeli; BERRY, Leonard L. Customers’ Motivations for Maintaining Relationships with Service Providers. **Journal of Retailing**, V. 73, N. 1, P. 15-37, 1997. Doi: 10.1016/S0022-4359(97)90013-0.
- BIEDENBACH, Galina; BENGTTSSON, Maria; MARELL, Agneta. Brand Equity, Satisfaction, and Switching Costs: an Examination of Effects in the Business-To-Business Setting. **Marketing intelligence & Planning**, 2015. Doi: 10.1108/MIP-03-2014-0059. [34]
- BLUT, Markus Et Al. Securing Business-To-Business Relationships: the Impact of Switching Costs. **Industrial Marketing Management**, V. 52, P. 82-90, 2016. Doi: 10.1016/J.indmarman.2015.05.010. [49]
- BLUT, Markus Et Al. How Procedural, Financial and Relational Switching Costs Affect Customer Satisfaction, Repurchase intentions, and Repurchase Behavior: A Meta-analysis. **international Journal of Research in Marketing**, V. 32, N. 2, P. 226-229, 2015. Doi: 10.1016/J.ijresmar.2015.01.001.
- BÖLEN, Mehmet Cem. From Traditional Wristwatch To Smartwatch: Understanding the Relationship Between innovation Attributes, Switching Costs and Consumers’ Switching intention. **Technology in Society**, V. 63, P. 101439, 2020. Doi: 10.1016/J.Techsoc.2020.101439. [41]
- BOURNE, Mike Et Al. Designing, Implementing and Updating Performance Measurement Systems. **international Journal of Operations & Production Management**, V. 20, N. 7, P. 754-771. Doi: 10.1108/01443570010330739.
- BOURNE, Mike Et Al. Implementing Performance Measurement Systems: A Literature

Review. **international Journal of Business Performance Management**, V. 5, N. 1, P. 1-24, 2003.

BRUSH, Thomas H.; DANGOL, Ramesh; O'BRIEN, Jonathan P. Customer Capabilities, Switching Costs, and Bank Performance. **Strategic Management Journal**, V. 33, N. 13, P. 1499-1515, 2012. Doi: 10.1002/Smj.1990.

BURNHAM, Thomas A.; FRELS, Judy K.; MAHAJAN, Vijay. Consumer Switching Costs: A Typology, antecedents, and Consequences. **Journal of the Academy of Marketing Science**, V. 31, N. 2, P. 109-126, 2003. Doi: 10.1177/0092070302250897. [3]

CARTER, Michelle Et Al. Understanding online Customers' Ties To Merchants: the Moderating influence of Trust on the Relationship Between Switching Costs and E-Loyalty. **European Journal of information Systems**, V. 23, N. 2, P. 185-204, 2014. Doi: 10.1057/Ejis.2012.55. [28]

DE CARVALHO, Gustavo Dambiski Gomes Et Al. Bibliometrics and Systematic Reviews: A Comparison Between the Proknow-C and the Methodi Ordinatio. **Journal of informetrics**, V. 14, N. 3, P. 101043, 2020. Doi:10.1016/S0148- 2963(00)00168-5.

CHANG, Hsin Hsin; CHEN, Su Wen. the Impact of Customer interface Quality, Satisfaction and Switching Costs on E-Loyalty: internet Experience As A Moderator. **Computers in Human Behavior**, V. 24, N. 6, P. 2927-2944, 2008. Doi: 10.1016/J.Chb.2008.04.014. [9]

CHANG, Hsin Hsin; WONG, Kit Hong; LI, Shi Yu. Applying Push-Pull-Mooring To investigate Channel Switching Behaviors: M-Shopping Self-Efficacy and Switching Costs As Moderators. **Electronic Commerce Research and Applications**, V. 24, P. 50-67, 2017. Doi: 10.1016/J.Elerap.2017.06.002. [23]

CHUAH, Stephanie Hui-Wen Et Al. What Drives Gen Y Loyalty? Understanding the Mediated Moderating Roles of Switching Costs and Alternative Attractiveness in the Value-Satisfaction-Loyalty Chain. **Journal of Retailing and Consumer Services**, V. 36, P. 124-136, 2017. Doi: 10.1016/J.Jretconser.2017.01.010. [20]

CORSTEN, Daniel; GRUEN, Thomas; PEYINGHAUS, Marion. the Effects of Supplier-To-Buyer Identification on Operational Performance—an Empirical investigation of inter-Organizational Identification in Automotive Relationships. **Journal of Operations Management**, V. 29, N. 6, P. 549-560, 2011. Doi: 10.1016/J.Jom.2010.10.002.

CRESWELL, John W. **Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches** (4 Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, 2014.

DAGGER, Tracey S.; DAVID, Meredith E. Uncovering the Real Effect of Switching Costs on the Satisfaction-Loyalty Association: the Critical Role of involvement and Relationship Benefits. **European Journal of Marketing**, 2012. Doi: 10.1108/03090561211202558 [15]

DE MATOS, Celso Augusto; HENRIQUE, Jorge Luiz; DE ROSA, Fernando. Customer Reactions To Service Failure and Recovery in the Banking industry: the influence of Switching Costs. **Journal of Services Marketing**, 2013. Doi: 10.1108/JSM-01-2012-0019. [17]

DEKKER, Henri C. Control of inter-Organizational Relationships: Evidence on Appropriation Concerns and Coordination Requirements. **Accounting, Organizations and Society**, V. 29, N. 1, P. 27-49, 2004. Doi: 10.1016/S0361-3682(02)00056-9.

DICK, Alan S.; BASU, Kunal. Customer Loyalty: Toward an integrated Conceptual Framework. **Journal of the Academy of Marketing Science**, V. 22, N. 2, P. 99-113, 1994. Doi: 10.1177/0092070394222001.

ENSSLIN, Leonardo Et Al. Avaliação Do Desempenho De Empresas Terceirizadas Com O Uso Da Metodologia Multicritério De Apoio À Decisão-Construtivista. **Pesquisa Operacional**, V. 30, P. 125-152, 2010. Doi: 10.1590/S0101-74382010000100007.

ERDOGAN, Murside Rabia Et Al. the Switching Behavior of Large-Scale Electricity Consumers in the Turkish Electricity Retail Market. **Energy Policy**, V. 160, P. 112701, 2022. Doi: 10.1016/J.Enpol.2021.112701. [36]

EVANSCHITZKY, Heiner; STAN, Valentina; NAGENGAST, Liane. Strengthening the Satisfaction Loyalty Link: the Role of Relational Switching Costs. **Marketing Letters**, V. 33, N. 2, P. 293-310, 2022. Doi: 10.1007/S11002-021-09590-8. [37]

FENG, Taiwen; WANG, Dan. the influence of Environmental Management Systems on Financial Performance: A Moderated-Mediation analysis. **Journal of Business Ethics**, V. 135, N. 2, P. 265-278, 2016. Doi: 10.1007/S10551-014-2486-Z. [30]

FENG, Taiwen Et Al. Environmental Management Systems and Financial Performance: the Joint Effect of Switching Cost and Competitive intensity. **Journal of Cleaner Production**, V. 113, P. 781-791, 2016. Doi: 10.1016/J.Jclepro.2015.11.038. [29]

FLYNN, Barbara B.; HUO, Baofeng; ZHAO, Xiande. the Impact of Supply Chain integration on Performance: A Contingency and Configuration Approach. **Journal of Operations Management**, V. 28, N. 1, P. 58-71, 2010. Doi: 10.1016/J.Jom.2009.06.001.

FRANCO-SANTOS*, Monica; BOURNE, Mike. an Examination of the Literature Relating To Issues Affecting How Companies Manage Through Measures. **Production Planning & Control**, V. 16, N. 2, P. 114-124, 2005. Doi: 10.1080/09537280512331333020.

GEIGER, ingmar Et Al. the Bonding Effects of Relationship Value and Switching Costs in industrial Buyer–Seller Relationships: an investigation into Role Differences. **Industrial Marketing Management**, V. 41, N. 1, P. 82-93, 2012. Doi: 10.1016/J.indmarman.2011.11.013. [18]

GHALAYINI, Alaa M.; NOBLE, James S. the Changing Basis of Performance Measurement. **International Journal of Operations & Production Management**, V. 16, N. 8, P. 63-80, 1996. Doi: 10.1108/01443579610125787.

GHAZALI, Ezlika Et Al. Constructing online Switching Barriers: Examining the Effects of Switching Costs and Alternative Attractiveness on E-Store Loyalty in online Pure-Play Retailers. **Electronic Markets**, V. 26, N. 2, P. 157-171, 2016. Doi: 10.1007/S12525-016-0218-1. [25]

GÓMEZ, Jaime; MAÍCAS, Juan Pablo. Do Switching Costs Mediate the Relationship Between Entry Timing and Performance?. **Strategic Management Journal**, V. 32, N. 12, P. 1251-1269, 2011. Doi: 10.1002/Smj.931

GOUNARIS, Spiros P. Trust and Commitment influences on Customer Retention: insights From Business-To-Business Services. **Journal of Business Research**, V. 58, N. 2, P. 126-140, 2005. Doi: 10.1016/S0148-2963(03)00122-X.

HADI, Noor Ul; ASLAM, Nadia; GULZAR, Amir. Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: the Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone industry. **Sustainability**, V. 11, N. 8, P. 2408, 2019. Doi: 10.3390/Su11082408. [45]

HERVANI, Aref A.; HELMS, Marilyn M.; SARKIS, Joseph. Performance Measurement for Green Supply Chain Management. **Benchmarking: an international Journal**, V. 12, N. 58, P. 330-353, 2005. Doi: 10.1108/14635770510609015.

HUANG, Lan-Ying; HSIEH, Ying-Jiun. Consumer Electronics Acceptance Based on innovation Attributes and Switching Costs: the Case of E-Book Readers. **Electronic Commerce Research and Applications**, V. 11, N. 3, P. 218-228, 2012. Doi: 10.1016/J.Elerap.2011.12.005. [24]

HUANG, Weizhao Et Al. the Role of Procedural, Financial and Relational Switching Costs in the Chinese online Hotel Booking Market: antecedents and Consequences. **information Technology & Tourism**, V. 23, N. 3, P. 439-470, 2021. Doi: 10.1007/S40558-021-00202-9. [38]

HUIFENG, Pan; HA, Hong-Youl. Do Customers Pay Attention To Motivations and Switching Costs When they Terminate their Relationships?. **Frontiers in Psychology**, V. 11, P. 798, 2020. Doi: 10.3389/Fpsyg.2020.00798. [43]

JONES, Michael A.; MOTHERSBAUGH, David L.; BEATTY, Sharon E. Why Customers Stay: Measuring the Underlying Dimensions of Services Switching Costs and Managing their Differential Strategic Outcomes. **Journal of Business Research**, V. 55, N. 6, P. 441-450, 2002. Doi: 10.1016/S0148-2963(00)00168-5 [5]

JONES, Michael A. Et Al. the Positive and Negative Effects of Switching Costs on Relational Outcomes. **Journal of Service Research**, V. 9, N. 4, P. 335-355, 2007. Doi: 10.1177/1094670507299382.

KIM, Kyung Kyu Et Al. inter-Organizational Cooperation in Buyer–Supplier Relationships: Both Perspectives. **Journal of Business Research**, V. 63, N. 8, P. 863-869, 2010. Doi: 10.1016/J.Jbusres.2009.04.028. [12]

KNOPPEN, Desirée; SÁENZ, María Jesús. interorganizational Teams in Low-Versus High-Dependence Contexts. **international Journal of Production Economics**, V. 191, P. 15-25, 2017. Doi: 10.1016/J.Ijpe.2017.05.011.

KUMAR, Bipul; SHARMA, Arun. Managing the Supply Chain During Disruptions: Developing A Framework for Decision-Making. **industrial Marketing Management**, V. 97, P. 159-172, 2021. Doi: 10.1016/J.indmarman.2021.07.007.

LAM, Shun Yin Et Al. Customer Value, Satisfaction, Loyalty, and Switching Costs: an Illustration From A Business-To-Business Service Context. **Journal of the Academy of Marketing Science**, V. 32, N. 3, P. 293-311, 2004. Doi: 10.1177/0092070304263330. [2]

LEE, Jonathan; LEE, Janghyuk; FEICK, Lawrence. the Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France. **Journal of Services Marketing**, 2001. Doi: 10.1108/08876040110381463. [4]

LEE, Kun Chang; CHUNG, Namho; LEE, Sangjae. Exploring the influence of Personal Schema on Trust

Transfer and Switching Costs in Brick-and-Click Bookstores. **information & Management**, V. 48, N. 8, P. 364-370, 2011. Doi: 10.1016/J.Im.2011.09.002. [33]

LEE, Sunghee; PARK, Jinsoo. How Switching Costs with Process Monitoring and Operational integration Affect Sustainable Supplier Relationship. **Sustainability**, V. 13, N. 24, P. 13716, 2021. Doi: 10.3390/Su132413716. [39]

LI, Yang Et Al. Customer's Reaction To Cross-Channel integration in Omnichannel Retailing: the Mediating Roles of Retailer Uncertainty, Identity Attractiveness, and Switching Costs. **Decision Support Systems**, V. 109, P. 50-60, 2018. Doi: 10.1016/J.Dss.2017.12.010. [16]

LI, Zhiyong Et Al. Effects of inertia and Switching Costs on Customer Retention: A Study of Budget Hotels in China. **international Journal of Contemporary Hospitality Management**, V. 35, N. 3, P. 1030-1050, 2023. Doi: 10.1108/IJCHM-09-2021-1074

LIU, annie H. Customer Value and Switching Costs in Business Services: Developing Exit Barriers Through Strategic Value Management. **Journal of Business & industrial Marketing**, V. 21, N.1, 30-37, 2006. Doi: Doi: 10.1108/08858620610643157. [14]

MATOS, Lucas Dos Santos; ENSSLIN, Sandra Rolim; ENSSLIN, L. A. Review on the Performance Measurement Systems Life Cycle. **Lex Localis-Journal of Local Self-Government**, V. 17, N. 4, P. 939-959, 2019. Doi: 10.4335/17.4.939-959(2019).

MATZLER, Kurt Et Al. Switching Experience, Customer Satisfaction, and Switching Costs in the ICT industry. **Journal of Service Management**, V. 26, N. 1, P. 117-136, 2015. Doi: 10.1108/JOSM-04-2014-0101. [27]

MELNYK, Steven A. Et Al. Is Performance Measurement and Management Fit for the Future?. **Management Accounting Research**, V. 25, N. 2, P. 173-186, 2014. Doi: 10.1016/J.Mar.2013.07.007.

MOFOKENG, Thabang Excellent. Switching Costs, Customer Satisfaction, and their Impact on Marketing Ethics of Medical Schemes in South Africa: an Enlightened Marketing Perspective. **Cogent Business & Management**, V. 7, N. 1, P. 1811000, 2020. Doi: 10.1080/23311975.2020.1811000. [44]

MORGAN, Robert M.; HUNT, Shelby D. the Commitment-Trust theory of Relationship Marketing. **Journal of Marketing**, V. 58, N. 3, P. 20-38, 1994. Doi: 10.2307/1252308.

NEUMANN, Juliane Laviniki; LAIMER, Claudionor Guedes. Proposed Application of the Relationship Marketing in interorganizational Relations. **Remark**, V. 18, N. 1, P. 118, 2019. Doi: 10.5585/Remark.V18i1.3925.

NIELSON, Charles C. an Empirical Examination of Switching Cost investments in Business-To-Business Marketing Relationships. **Journal of Business & industrial Marketing**, V. 11, N. 16, P. 38-60, 1996. Doi:10.1108/08858629610151299.

NUDURUPATI, Sai S. Et Al. State of the Art Literature Review on Performance Measurement. **Computers & industrial Engineering**, V. 60, N. 2, P. 279-290, 2011. Doi: 10.1016/J.Cie.2010.11.010.

OKWIR, Simon Et Al. Performance Measurement and Management Systems: A Perspective From Complexity theory. **international Journal of Management Reviews**, V. 20, N. 3, P. 731-754, 2018. Doi: 10.1111/ljmr.12184.

ORNELAS, José Renato Haas; DA SILVA, Marcos Soares; VAN DOORNIK, Bernardus Ferdinandus Nazar. informational Switching Costs, Bank Competition, and the Cost of Finance. **Journal of Banking & Finance**, V. 138, P. 106408, 2022. Doi: 10.1016/J.Jbankfin.2022.106408.

PADGETT, Daniel; HOPKINS, Christopher D.; WILLIAMS, Zac. Buyer Dependence in B2B Relationships: the Role of Supplier investments, Commitment form, and Trust. **Journal of Business Research**, V. 119, P. 13-24, 2020. Doi: 10.1016/J.Jbusres.2020.07.019. [40]

PARMIGIANI, anne; RIVERA-SANTOS, Miguel. Clearing A Path Through the forest: A Meta-Review of interorganizational Relationships. **Journal of Management**, V. 37, N. 4, P. 1108-1136, 2011. Doi: 10.1177/0149206311407507.

PATTERSON, Paul G.; “A”, Rujirutana Mandhachitara; SMITH, Tasman. Switching Costs As A Moderator of Service Satisfaction Processes in Thailand. **Journal of international Consumer Marketing**, V. 14, N. 1, P. 1-21, 2001. Doi: 10.1300/J046v14n01_03. [52]

PEDERSINI, Daiana Rafaela; ENSSLIN, Sandra Rolim. Os Estudos Empíricos internacionais No Setor Público Têm Feito Uso Dos Sistemas De Avaliação De Desempenho Em Sua Plenitude? **Revista Eletrônica De Estratégia & Negócios**, V. 13, P. 207-235, 2020. Doi: 10.19177/Reen.V12e02019207-232.

RAD, Alexander. the Importance of Trust for inter-Organizational Relationships: A Study of interbank Market Practices in A Crisis. **Qualitative Research in Accounting & Management**, V. 14, N. 17, P. 282-306, 2017. Doi: 10.1108/QRAM-07-2014-0049.

SHARMA, Neeru; PATTERSON, Paul G. Switching Costs, Alternative Attractiveness and Experience As Moderators of Relationship Commitment in Professional, Consumer Services. **international Journal of Service industry Management**, V. 11, N. 5, P. 470-490, 2000. Doi: 10.1108/09564230010360182. [6]

SJÖDIN, David; PARIDA, Vinit; KOHTAMÄKI, Marko. Relational Governance Strategies for Advanced Service Provision: Multiple Paths To Superior Financial Performance in Servitization. **Journal of Business Research**, V. 101, P. 906-915, 2019. Doi: 10.1016/J.Jbusres.2019.02.042.

SULTAN, Abdullah. Identifying Brand Touchpoints To increase Switching Costs in the Banking industry. **international Journal of Bank Marketing**, V. 28, N. 3, P. 718-736, 2020. Doi: 10.1108/IJBM-07-2019-0255. [42]

TEMERAK, Mohamed Sobhy; EL-MANSTRLY, Dahlia. the influence of Goal Attainment and Switching Costs on Customers’ Staying intentions. **Journal of Retailing and Consumer Services**, V. 51, P. 51-61, 2019. Doi: 10.1016/J.Jretconser.2019.05.020. [48]

THIEL, Gustavo Guilherme; ENSSLIN, Sandra Rolim; ENSSLIN, Leonardo. Street Lighting Management and Performance Evaluation: Opportunities and Challenges. **Lex Localis**, V. 15, N. 2, P. 303, 2017. Doi:

10.4335/15.2.303-328(2017).

TIDD, Joe; BESSANT, John; PAVITT, K. innovation Management-Technological Change, Market Change and the integration of Organizational Change. 2004.

VALMORBIDA, Sandra Mara lesbik; ENSSLIN, Leonardo. Construção De Conhecimento Sobre Avaliação De Desempenho Para Gestão Organizacional: Uma investigação Nas Pesquisas Científicas internacionais. **Revista Contemporânea De Contabilidade**, V. 13, N. 28, P. 123-148, 2016. Doi: 10.5007/2175-8069.2016v13n28p123.

VALMORBIDA, Sandra Mara lesbik Et Al. Rankings Universitários Mundiais: Que Dizem Os Estudos internacionais?. **REICE: Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación**, V. 14, N. 2, P. 5-29, 2016. Doi: 10.15366/Reice2016.14.2.001.

VASUDEVAN, Hari; GAUR, Sanjaya S.; SHINDE, Rajesh Kumar. Relational Switching Costs, Satisfaction and Commitment: A Study in the indian Manufacturing Context. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, V. 18, N. 4, P. 342-353, 2006. Doi: 10.1108/13555850610703281.[26]

VEIGA, Gabriela Lobo; DE LIMA, Edson Pinheiro; DA COSTA, Sergio E. Gouvea. Efficiency Frontier Identification Based on Operations Strategy-A Retrospective analysis of Leading Authors. **Procedia Manufacturing**, V. 39, P. 775-785, 2019. Doi: 10.1016/J.Promfg.2020.01.431.

WAGGONER, Daniel B.; NEELY, andy D.; KENNERLEY, Mike P. the forces That Shape Organisational Performance Measurement Systems:: an interdisciplinary Review. **international Journal of Production Economics**, V. 60, P. 53-60, 1999. Doi: 10.1016/S0925-5273(98)00201-1.

WANG, Chung-Yu. Service Quality, Perceived Value, Corporate Image, and Customer Loyalty in the Context of Varying Levels of Switching Costs. **Psychology & Marketing**, V. 27, N. 3, P. 252-262, 2010. Doi: 10.1002/Mar.20330. [11]

WANG, Yi-Shun Et Al. the Relationship of Service Failure Severity, Service Recovery Justice and Perceived Switching Costs with Customer Loyalty in the Context of E-Tailing. **international Journal of information Management**, V. 31, N. 4, P. 350-359, 2011. Doi: 10.1016/J.Ijinfomgt.2010.09.001. [10]

WHITTEN, Dwayne; GREEN JR, Kenneth W. the Effect of Switching Costs on intent To Switch: an Application in IS Service Provision Markets. **international Journal of Mobile Communications**, V. 3, N. 4, P. 428-444, 2005. Doi: 10.1504/IJMC.2005.007027. [51]

WHITTEN, Dwayne; WAKEFIELD, Robin L. Measuring Switching Costs in IT Outsourcing Services. **the Journal of Strategic information Systems**, V. 15, N. 3, P. 219-248, 2006. Doi: 10.1016/J.Jsis.2005.11.002. [13]

WHITTEN, Dwayne; CHAKRABARTY, Subrata; WAKEFIELD, Robin. the Strategic Choice To Continue Outsourcing, Switch Vendors, Or Backsource: Do Switching Costs Matter?. **information & Management**, V. 47, N. 3, P. 167-175, 2010. Doi: 10.1016/J.Im.2010.01.006. [21]

XIAO, C., Petkova, B., Molleman, E., & Van Der Vaart, T. Technology Uncertainty in Supply Chains and Supplier involvement: the Role of Resource Dependence. **Supply Chain Management: an international Journal**, V.24, N.6, P. 697– 709, 2019. Doi:10.1108/Scm-10-2017-0334.

YANG, Zhilin; PETERSON, Robin T. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: the Role of Switching Costs. **Psychology & Marketing**, V. 21, N. 10, P. 799-822, 2004. Doi: 10.1002/Mar.20030. [1]

YE, Qiongwei Et Al. Users intention for Continuous Usage of Mobile News Apps: the Roles of Quality, Switching Costs, and Personalization. **Journal of Systems Science and Systems Engineering**, V. 28, N. 1, P. 91-109, 2019. Doi: 10.1007/S11518-019-5405-0. [47]

YEN, Yung-Shen. Can Perceived Risks Affect the Relationship of Switching Costs and Customer Loyalty in E-Commerce?. **internet Research**, V. 20, N. 2, P. 210-224, 2010. Doi: 10.1108/10662241011032254. [22]

YEN, Yung-Shen. How Does Perceived Risks Complement Switching Costs in E-Commerce?. **African Journal of Business Management**, V. 5, N. 7, P. 2919-2929, 2011. Doi: 10.5897/AJBM10.1402. [50]

YEN, Yu-Xiang; WANG, Edward Shih-Tse; HORNG, Der-Juinn. Suppliers' Willingness of Customization, Effective Communication, and Trust: A Study of Switching Cost antecedents. **Journal of Business & industrial Marketing**, V. 26, N. 4, P. 250-259, 2011. Doi: 10.1108/08858621111126992. [31]

ZHANG, Man Et Al. informal interorganizational Business Relationships and Customer Loyalty: Comparing Guanxi, Yongo, and Wasta. **international Business Review**, V. 30, N. 3, P. 101805, 2021. Doi: Doi: 10.1016/J.Ibusrev.2021.101805.

ZHANG, Shu-Ning Et Al. Critical Factors in the Identification of Word-of-Mouth Enhanced with Travel Apps: the Moderating Roles of Confucian Culture and the Switching Cost View. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, V. 24, N. 5, P. 422-442, 2019. Doi: 10.1080/10941665.2019.1572630. [46]