

# **Comportamiento ciudadano de consumidores de servicios educativos privados en la ciudad de Puebla, una propuesta conceptual**

Francisca Cecilia Encinas Orozco

Universidad de Sonora, [ceciliaencinas@nogales.uson.mx](mailto:ceciliaencinas@nogales.uson.mx)

Judith Cavazos Arroyo

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, [judith.cavazos@upaep.mx](mailto:judith.cavazos@upaep.mx)

María Guadalupe López Molina

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, [musilopez@gmail.com](mailto:musilopez@gmail.com)

Héctor Meneses Galván

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, [hector.meneses@upaep.mx](mailto:hector.meneses@upaep.mx)

## **Resumen**

El sector de los servicios de educación se desenvuelve en un ambiente de rivalidad. Por ello, son necesarios métodos que les permita a las instituciones diferenciarse y mantener relaciones positivas y duraderas con sus consumidores, especialmente aquellos que muestran comportamientos de participación voluntaria. Este trabajo tiene como objetivo proponer un modelo conceptual de Comportamiento Ciudadano de los Consumidores de servicios educativos de instituciones privadas de la ciudad de Puebla a partir de los factores satisfacción, calidad e identidad alumno-universidad.

**Palabras clave:** consumidores de servicios educativos, comportamiento ciudadano de consumidores, satisfacción y calidad.