



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE SERVICIOS Y LA VIRTUALIZACIÓN DE  
TRÁMITES EN LOS CENTROS MAC, LIMA  
METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR  
KATHERINE ALEXANDRA INGA FLORES**

**ASESOR  
JAIME AGUSTÍN SANCHEZ ORTEGA**

**TESIS  
PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ESTADO, GOBIERNO, GOVERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

**LIMA – PERÚ  
2022**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>