



**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, GOBERNABILIDAD 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/>