



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

**LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
TRÁMITE DOCUMENTARIO QUE BRINDA EL MINISTERIO
DEL AMBIENTE AL CIUDADANO EN LIMA: 2017-2018**

PRESENTADO POR

**MARÍA MERCEDES ZALDÍVAR VELÁSQUEZ
LILIANA DEL SOCORRO ZALDÍVAR VELÁSQUEZ
OSWALDO CRUZ RUIZ**

**ASESOR
JORGE GOBITZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO: MODERNIZACIÓN DE LA
GESTIÓN PÚBLICA**

LIMA - PERÚ

2020



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/>