

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SANTIAGO DE CHUCO, LA LIBERTAD**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

## **AUTORES**

**Br. Marcionila Jovita Benites Castañeda**

**Br. Paola Gerónima Medina Quispe**

## **ASESOR**

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

ORCID: 0000-0002-5207-8200

<https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y desarrollo empresarial

**TRUJILLO, PERÚ**

**2023**

# LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, LA LIBERTAD

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Díaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dra. Ena Cecilia Obando Peralta**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**


Secretaria General

**VISTO DEL JURADO**



---

**Dr. Huatay Culqui Enrique**  
**Presidente**



---

**Dra. Zamora Carranza Maribel Mercedes**  
**Secretario**



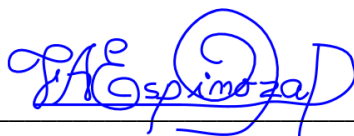
---

**Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro**  
**Vocal - Asesor**

## APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo, en mi calidad de asesor del trabajo “LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, LA LIBERTAD”; desarrollada por Benites Castañeda Marcionila Jovita con DNI N° 76905592 y Medina Quispe Paola Gerónima con DNI N° 72223036 respectivamente, egresadas del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tanto técnico como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Asesor (a)

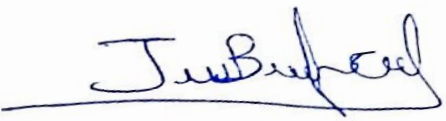
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Benites Castañeda Marcionila Jovita identificada con DNI N°76905592 y Medina Quispe Paola Gerónima con DNI N° 72223036, egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, LA LIBERTAD”, el cual consta de un total de 126 páginas, en las que se incluye 33 tablas y 11 figuras, más un total de 35 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 16 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Los autores*



---

BENITES CASTAÑEDA MARCIONILA JOVITA  
DNI N°76905592



---

MEDINA QUISPE PAOLA GERONIMA  
DNI N° 72223036

## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 10 días del mes de Mayo del 2023 siendo las 15.10pm horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

Administración

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_  
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: Benito Castañeda Marcionila Jovitz  
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

La gestión del cambio y su incidencia en el proceso administrativo de la Municipalidad provincial de Santrojo de Chuco, La Libertad.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Unanimidad  
(Aprobado o desaprobado (\*\*)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de Diecisiete 17  
(Letras) (Números)

Siendo las 16:00pm horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Huatay Colqui Enrique [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 93162215

Secretario: Dra. Zemor Carranza Maribel Mercedes [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 40921306

Vocal: Dr. Espinoza Polo Francisco Negrado [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 7837286

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 10 días del mes de Mayo del 2023, siendo las 15:10pm horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

Administración.

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_  
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: Medina Quispe Paola Gerónimo  
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

La gestión del cambio y su incidencia en el proceso administrativo en la Municipalidad de Santiago de Chuco, La Libertad.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

Aprobado por Unanimidad  
(Aprobado o desaprobado (\*\*)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de Diecisiete 17  
(Letras) (Números)

Siendo las \_\_\_\_\_ horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Huatay Colqui Enrique [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 43162215

Secretario: Dr. Zamora Camariza Maribel Mercedes [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 40921306

Vocal: Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro [Firma]  
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) Firma - DNI: 17837284

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE  
TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Moche, 29 de julio del 2023**

**A:** Dr. Jaime Roberto Ramírez García  
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo           Nosotros (as)  **x**

- Marcionila Jovita, Benites Castañeda
- Paola Gerónima, Medina Quispe

Autor (es) de la investigación titulada:

“LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, LA LIBERTAD”

Sustentada y aprobada el 10 de mayo del 2023 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

Licenciado(a) en Administración

.....

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

## OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
<b>CC-BY-ND :</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-NC-SA: Utilice</b> la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	X
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

## Datos del investigador (a)

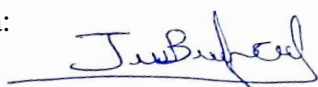
Nombres y Apellidos: Benites Castañeda Marcionila Jovita

DNI: 76905592

Teléfono celular: 959839559

Email: [jovitabenites@hotmail.com](mailto:jovitabenites@hotmail.com)

Firma:



## Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Medina Quispe Paola Gerónima

DNI: 72223036

Teléfono celular: 927639603

Email: [pmq088@gmail.com](mailto:pmq088@gmail.com)

Firma:



## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación lo dedicamos primeramente a Dios y a nuestros padres con mucho amor y cariño y a todos quienes aportaron positivamente a lo largo de nuestra formación académica dándonos el apoyo e incentivando para mejorar cotidianamente para así poder lograr un nuevo éxito en nuestras vidas profesionales.*

*Por lo cual le dedicamos con mucho cariño y esmero en este proceso de formación de nuestro cimiento profesional en donde día a día nos forjamos para ser mejores.*

***Los autores***

## AGRADECIMIENTO

*Doy gracias a todas las personas quienes me apoyaron y guiaron para seguir a delante en mi carrera profesional.*

*Jovita Benites*

*Agradezco a las personas que estuvieron a lo largo de mi formación profesional, quienes me forjaron con valores.*

*Paola Medina*

*Agradecemos a nuestro asesor quien nos guio en nuestro trabajo de investigación y nos ayudó a seguir adelante para cumplir nuestras metas y objetivos como profesionales con ética y moral.*

*Los autores*

## INDICE

RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Justificación de la investigación.....	18
1.4. Formulación de objetivos .....	19
1.5. Formulación de hipótesis .....	20
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teórico científica.....	26
2.2.1. Gestión del cambio.....	26
2.2.1.1. Dimensiones.....	27
2.2.1.1.1. Estrategia.....	27
2.2.1.1.2. Gestión del personal.....	28
2.2.1.1.3. Recursos funcionales.....	28
2.2.1.1.4. Tecnología.....	29
2.2.1.1.5. Gestión de procesos.....	29
2.2.1.2. Perspectivas de la gestión del cambio.....	30
2.2.2. Proceso administrativo.....	31
2.2.2.1. Dimensiones.....	32
2.2.2.1.1. Planeación.....	32
2.2.2.1.2. Organización.....	33
2.2.2.1.3. Dirección.....	33
2.2.2.1.4. Coordinación.....	33
2.2.2.1.5. Control.....	34
2.2.2.2. Técnicas.....	34
2.2.2.3. Gestión Pública.....	35
2.2.2.3.1. Instrumentos de gestión pública.....	35
2.2.2.3.2. Presupuesto municipal.....	36
2.3. Definición de términos básicos.....	38
Capítulo III: MATERIAL Y METODOS	
3.1. Población, muestra y muestreo.....	40
3.2. Tipo de investigación.....	41
3.3. Método de investigación.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48

3.6.	Método de análisis de datos.....	48
3.7.	Diseño de investigación.....	48
3.8.	Ética investigativa.....	49
3.9.	Operacionalización de variables.....	49

#### Capítulo IV: RESULTADOS

4.1.	Descripción de categorías.....	52
4.2.	Parte inferencial entre variables y dimensiones.....	62
4.2.1.	Prueba de normalidad.....	62
4.3.	Prueba de hipótesis y análisis de regresión lineal.....	64
4.3.1.	Análisis de hipótesis general.....	64
4.3.2.	Análisis de hipótesis específicas.....	66

#### Capítulo V: DISCUSIÓN

5.1.	Discusion de resultados.....	73
------	------------------------------	----

#### Capítulo VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

6.1.	Conclusiones.....	78
6.2.	Sugerencias.....	79

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	81
--------------------------------	----

#### ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1: Instrumentos de medición.....	86
Anexo 2: Validez y confiabilidad estadística.....	90
Anexo 3: Validez y confiabilidad estadística de la prueba piloto.....	98
Anexo 4: Ficha técnica.....	100
Anexo 5: Validación de instrumentos.....	101
Anexo 6: Matriz de consistencia.....	110
Anexo 7: Data de variables y dimensiones.....	114

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Intervalos de gestión del cambio.....	43
<b>Tabla 2:</b> Intervalos de proceso administrativo.....	46
<b>Tabla 3:</b> Matriz de operativización de variables.....	50
Tabla 4: Categoría de estrategia.....	52
Tabla 5: Categoría de gestión del personal.....	53
Tabla 6: Categoría de recursos funcionales.....	54
Tabla 7: Categoría de tecnología.....	55
Tabla 8: Categoría de gestión de procesos.....	56
Tabla 9: Categoría de planeación.....	57
Tabla 10: Categoría de organización.....	58
Tabla 11: Categoría de dirección.....	59
Tabla 12: Categoría de coordinación.....	60
Tabla 13: Categoría de control.....	61
Tabla 14: Prueba de normalidad de gestión del cambio y procesos administrativos.....	62
Tabla 15: Relación entre la gestión del cambio y proceso administrativo.....	64
Tabla 16: Correlación de la gestión del cambio y el proceso administrativo.....	64
Tabla 17: Incidencia de la gestión del cambio y el proceso administrativo.....	65
Tabla 18: Prueba t student: incidencia de la gestión del cambio y el proceso administrativo.....	65
Tabla 19: Correlación de la estrategia y el proceso administrativo.....	66
Tabla 20: Incidencia de la estrategia y el proceso administrativo.....	66
Tabla 21: Prueba t student: Incidencia de la estrategia en el proceso administrativo.....	67
Tabla 22: Correlación de la gestión del personal y el proceso administrativo.....	67
Tabla 23: Incidencia de la gestión del personal y el proceso administrativo.....	68
Tabla 24: Prueba t student: Incidencia de la gestión del personal y el proceso administrativo.....	68
Tabla 25: Correlación de los recursos funcionales y el proceso administrativo.....	69
Tabla 26: Incidencia de los recursos funcionales y el proceso administrativo.....	69
Tabla 27: Prueba t student: Incidencia de los recursos funcionales y el proceso administrativo.....	70
Tabla 28: Correlación de la tecnología y el proceso administrativo.....	70
Tabla 29: Incidencia de la tecnología y el proceso administrativo.....	71
Tabla 30: Prueba t student: Incidencia de la tecnología y el proceso administrativo.....	71
Tabla 31: Correlación de la gestión de procesos y el proceso administrativo.....	72
Tabla 32: Incidencia de la gestión de procesos y el proceso administrativo.....	72
Tabla 33: Prueba t student: Incidencia de la gestión de procesos y el proceso administrativo.....	72



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Muestreo de trabajadores de la MPSCH.....	40
Figura 2: Categoría de estrategia.....	52
Figura 3: Categorías de gestión del personal.....	53
Figura 4 Categorías de recursos funcionales.....	54
Figura 5 Categorías de tecnología.....	55
Figura 6 Categorías de gestión de procesos.....	56
Figura 7 Categorías de planeación.....	57
Figura 8: Categorías de organización.....	58
Figura 9: Categorías de dirección.....	59
Figura 10: Categorías de coordinación.....	60
Figura 11 categorías de control.....	61

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “gestión del cambio y su incidencia en el proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, en el periodo 2018-2019”; tiene el objetivo de determinar la incidencia de la gestión del cambio en los procesos administrativos. La información estadística fue procesada en el programa spss versión 25, empleando una encuesta a 58 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco. El método de investigación fue el cuantitativo, de tipo correlacional explicativo y de diseño no experimental. Se realizó el análisis factorial confirmatorio KMO de la gestión del cambio y el proceso administrativo, donde la gestión del cambio presenta un KMO de 0,732 con un grado de sig. de ,000 y con un alfa de cronbach de 0,929; en cambio en el proceso administrativo el KMO es de 0,813 con un sig. de ,000 y un alfa de cronbach de 0,946. De la investigación se concluyó que existe un alto grado de incidencia entre la gestión del cambio y el proceso administrativo donde se presenta una correlación positiva fuerte de 0,901; aceptándose la hipótesis alterna (H1) y por ende se comprueba que la estrategia organizacional, la gestión del personal, la tecnología y la gestión de procesos inciden en el proceso administrativo. Por ello la importancia de implementar un plan estratégico enfocado a la realidad, manuales institucionales (ROF, MOF, TUPA, CAP, etc.), implementación de la tecnología de la información y la innovación, capacitación al personal, entre otros; para mejorar la gestión pública.

Palabras clave: gestión, administrativo, tecnología, personal, procesos.

## **ABSTRACT**

The present research work entitled “change management and its incidence in the administrative process of the Provincial Municipality of Santiago de Chuco, in the period 2018-2019”; has the objective of determining the incidence of change management in administrative processes. The statistical information was processed in the spss version 25 program, using a survey of 58 employees of the Provincial Municipality of Santiago de Chuco. The research method was quantitative, explanatory correlational type and non-experimental design. The confirmatory factor analysis KMO of the change management and the administrative process was carried out, where the change management presents a KMO of 0.732 with a degree of sig. of .000 and with a Cronbach's alpha of 0.929; on the other hand, in the administrative process, the KMO is 0.813 with a sig. of .000 and a cronbach's alpha of 0.946. From the research it was concluded that there is a high degree of incidence between change management and the administrative process where a strong positive correlation of 0.901 is presented; accepting the alternative hypothesis (H1) and therefore it is verified that the organizational strategy, personnel management, technology and process management affect the administrative process. Therefore, the importance of implementing a strategic plan focused on reality, institutional manuals (ROF, MOF, TUPA, CAP, etc.), implementation of information technology and innovation, staff training, among others; to improve public management.

Keywords: management, administrative, technology, personnel, processes.