



PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE APOIO À
TRANSIÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

Anabela Pereira
Rosa Gomes
Carlos Francisco
Jacinto Jardim
Universidade de Aveiro
Elisa Motta
Carolina Pinto
Olga Bernardino
Jona Melo
Joana Ferreira
M^a João Rodrigues
Patrícia Pereira
Universidade de Coimbra

RESUMO

As investigações com enfoque nos processos de transição e adaptação ao Ensino Superior têm evidenciado inúmeras dificuldades experienciadas pelos estudantes do primeiro ano, com consequências ao nível do insucesso escolar e problemas de saúde mental identificados nesta população.

Pretende-se, com este trabalho, apresentar uma estratégia de intervenção integrada no âmbito do apoio à transição, pela acção directa de três programas de formação, especificamente, ao nível do controlo do stresse, métodos de estudo e de desenvolvimento de competências transversais, promotores de personalidades resilientes. Esta estratégia específica insere-se num projecto mais abrangente, financiado pelo Programa Operacional Ciência e Inovação 2010 do MCTES.

Tendo por base uma metodologia investigação-acção foram concebidos estes programas de formação num sistema de blended learning, privilegiando técnicas dinâmicas com a participação activa em todas as sessões, individuais e de grupo.

São descritos os três programas específicos de intervenção, apresentados os objectivos gerais e específicos de cada programa, os conteúdos e número de sessões, metodologias específicas aplicadas e



DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE APOIO À TRANSIÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

avaliação (sessão a sessão; programa completo; e avaliação global da eficácia da estratégia). Apesar de o programa se encontrar em progresso, os resultados preliminares têm demonstrado a eficácia deste tipo de intervenção complementar e integrada de apoio à transição.

São referidas as principais implicações desta estratégia de intervenção ao nível do combate ao insucesso e promoção da saúde e bem-estar dos alunos do primeiro ano do Ensino Superior.

Palavras-Chave: Transição; Stresse; Competências; Intervenção; Ensino Superior.

ABSTRACT

Several research studies focused on transition processes and on adjusting to Higher Education have shown countless difficulties experienced by first-year students, bearing consequences related to academic failure and mental health problems, identified in this population.

This work aims to present an integrated intervention strategy in the scope of transitional support, through the direct action carried out by three training programmes, namely, at the levels of stress control, study methods and transversal skills development, envisaging the promotion of resilient personalities. This specific strategy is part of a broader project, which is financed by the Operational Science and Innovation Program (POCI) 2010, of the Portuguese Ministry of Science, Technology and Higher Education (MCTES).

Based upon a research-action methodology, these training programmes were designed for blended learning, favouring dynamic techniques with active participation in all training sessions, both in group and individual.

The specific intervention programmes are described, in terms of their general and specific goals, contents and number of sessions, specific methodology employed and assessment (session by session; full programme; and global assessment of the strategy's efficacy). Despite the programme is presently taking place, preliminary results have shown the efficacy of such interventions in transition support. This strategy's main implications at the level of fighting academic failure and of the promotion of health and wellness of first-year Higher Education students are mentioned.

Keywords: Transition; Stress; Skills; Intervention; Higher Education

INTRODUÇÃO

A passagem do Ensino Secundário ao Ensino Superior acarreta um conjunto de mudanças a vários níveis: geográficas, pessoais, sociais, financeiras, académicas, relativamente às quais o estudante tem de se adaptar. Do estudante é esperado que ultrapasse vários desafios cruciais, para o seu desenvolvimento, tanto pessoal, como académico, pelo que se torna necessário conhecer desenvolver estratégias que lhe permitam lidar com eles de forma adequada. Tais desafios que se colocam aos estudantes com a entrada no Ensino Superior devem ser compreendidos à luz de duas perspectivas: desenvolvimentalista - de pendor internalista; e contextualista - de pendor externalista (Pascarella & Terenzini, 1991; Diniz & Almeida, 2006).

A abordagem desenvolvimentalista ao processo de transição para o contexto académico centra-se no estudo do desenvolvimento do indivíduo (jovem adulto, ou adulto emergente), procurando explicar a natureza das mudanças internas que ocorrem ao longo do ciclo de vida.



PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Chickering e Reisser (1993) procuram explicar a fase de desenvolvimento do “jovem adulto” enquanto período assente em importantes dimensões do desenvolvimento psicossocial, tais como: tornar-se competente; gerir emoções; desenvolver a autonomia em direcção à independência; desenvolver relações interpessoais; desenvolver a identidade; desenvolver um sentido de vida e desenvolver a integridade.

Por sua vez, Arnett (2000) descreve a fase do “adulto emergente” como um período distinto das fases da adolescência ou do jovem adulto, quer em termos demográficos, subjectivos, e mesmo no que concerne à exploração da identidade. Demograficamente é um período caracterizado pela diversidade e imprevisibilidade, quer ao nível da semi-autonomia, entendida enquanto independência relativamente aos papéis sociais e expectativas normativas; quer considerando o estatuto residencial; e mesmo em relação à situação escolar. Estas características reflectem a ênfase na mudança e exploração que caracterizam este período do desenvolvimento.

Para Arnett (2000) o adulto emergente corresponde ao período das oportunidades em que a identidade pessoal e a exploração dos vários rumos de vida são mais elevadas do que em qualquer outro período.

Por sua vez, os modelos de impacto do contexto académico nas vivências do estudante (perspectiva contextualista) procuram explicar as mudanças que ocorrem nos estudantes a partir de variáveis externas ao indivíduo. Nesta abordagem destacam-se os trabalhos de Astin (1993), referentes à teoria do envolvimento dos estudantes na experiência académica pela valorização do grupo de pares e da faculdade, a par dos de Pascarella e Terenzini (1991), com ênfase nos contextos de aprendizagem. Os estudos realizados com estudantes portugueses por Pereira e colaboradores têm evidenciado o contributo do apoio de pares quer ao nível da promoção da integração dos alunos do primeiro ano (Motta et al. 2005, Pereira et al 2006), quer ao nível do apoio psico-emocional (Pereira, 2005; 2006).

Para além de profundas transformações que ocorrem nas várias dimensões do jovem universitário: cognitiva; afectiva e social, podem ser consideradas como dificuldades experimentadas por este as saudades de casa, a ansiedade e solidão que possa sentir, a experiência de sentimentos de perda que possam desenvolver alguma vulnerabilidade, e a gestão de situações de stresse e expectativas frustradas (Pereira & Williams, 2001; Ferraz & Pereira, 2002).

Considerando que o sucesso académico é largamente determinado pelas experiências dos estudantes no primeiro ano do curso (Pinheiro, 2003, Monteiro, Tavares & Pereira, 2008), é importante identificar e desenvolver estratégias que possibilitem uma adaptação positiva a este contexto.

Assim, a entrada no Ensino Superior, apesar de apresentar algumas dificuldades para o adulto emergente, é também um momento de grande entusiasmo para o aluno e uma oportunidade de desenvolvimento de competências académicas, pessoais e relacionais que lhe permitem ser resiliente e saber lidar com a mudança, de modo a alcançar sucesso académico e pessoal (Pereira, 2005).

O percurso de adaptação com vista à promoção do sucesso em contexto académico pode ser sintetizado, considerando o alcance de objectivos em vários domínios: desenvolvimento de competências académicas e cognitivas; estabelecimento e manutenção de relações interpessoais positivas e gratificantes; desenvolvimento da identidade; desenvolvimento da autonomia em direcção à independência; desenvolvimento e manutenção de uma vida emocional equilibrada; desenvolvimento de um projecto vocacional e definição de um estilo de vida próprio; contribuindo para o bem-estar pessoal e físico; desenvolvimento de uma filosofia integrada de vida (Ferreira, Almeida & Soares, 2001, Seco, et al. 2005; Tavares et al. 2006).

A teoria psicológica da transição (Schlossberg et al, 1995) indica que os recursos de que cada indivíduo dispõe para se adaptar ao processo de transição são quatro: o(s) próprio(s) acontecimento(s)



DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE APOIO À TRANSIÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

ou situação(ões); as características pessoais e os recursos psicológicos (o Self); as diferentes fontes de suporte social e os respectivos benefícios sociais; e as estratégias ou respostas de coping.

Partindo destes pressupostos, pretende-se apresentar uma estratégia de intervenção integrada no âmbito do apoio à transição, pela acção directa de três programas de formação, especificamente, ao nível do controlo do stress, métodos de estudo e de desenvolvimento de competências transversais, promotores de personalidades resilientes.

MÉTODOS

São aqui referenciados os contextos de desenvolvimento desta estratégia e os procedimentos metodológicos utilizados na construção e aplicação dos três programas de intervenção.

O desenvolvimento da estratégia de intervenção integrada enquadra-se no âmbito projecto “Plano de Apoio à Transição do Ensino Secundário para o Ensino Superior – Melhor Adaptação, Mais Resiliência, Mais Sucesso” promovido pela Reitoria da Universidade de Coimbra e co-financiado pelo Programa Operacional Ciências e Inovação 2010, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Os principais objectivos deste projecto são: melhorar a adaptação do estudante ao meio universitário, através do reforço das suas competências pessoais e académicas; promover a resiliência pela detecção dos factores que vulnerabilizam o estudante e pela generalização de práticas de intervenção promotoras de resiliência; e promover o sucesso académico com recurso a novas metodologias de ensino e aprendizagem e com o envolvimento de todas as unidades orgânicas, estudantis e de apoio técnico da Universidade.

Tais objectivos são operacionalizados através de quatro linhas de acção: Linha de Acção 1 – Levantamento e reforço das competências dos estudantes em disciplinas consideradas estratégicas para o sucesso; Linha de Acção 2 – Desenvolvimento das competências pessoais e sociais dos estudantes; Linha de Acção 3 – Implementação de mecanismos de detecção precoce de abandono escolar e criação de rede universal de suporte psicológico e psicopedagógico através do Gabinete de Apoio à Transição; e Linha de Acção 4 – Promoção das competências pedagógicas e psicopedagógicas dos docentes da Universidade.

Os três programas de formação a que o presente trabalho se refere enquadram-se na Linha de Acção 2 e foram construídos e desenvolvidos pelos autores.

Tendo por base uma metodologia investigação-acção e decorrente da experiência adquirida pelo Gabinete de Aconselhamento Psicopedagógicos dos Serviços de Acção Social da Universidade de Coimbra (GAP-SASUC) e do Laboratório de Estudo e Intervenção no Ensino Superior (LEIES) da Universidade de Aveiro, nos últimos anos, em termos de intervenção na promoção do sucesso académico junto dos alunos do Ensino Superior, apurou-se um conjunto de dificuldades e problemas, identificados pelos próprios estudantes, que constituem a força motriz da sua acção, relacionados principalmente com questões desenvolvimentais e pessoais, problemas do foro académico e sócio económico, frequentemente associadas a questões de transição, adaptação e insucesso no Ensino Superior.

Com base nas principais dificuldades identificadas, foram concebidos três programas de intervenção, que foram aplicados através de sessões de formação em regime de blended learning (sessões presenciais e componente de autoformação). Nestas formações os conteúdos foram abordados de forma dinâmica, recorrendo a técnicas de demonstração, exemplificação, role playing, focus group, brainstorming e exercícios práticos a desenvolver pelos participantes individualmente ou em grupo.



PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Foram concebidos manuais de apoio à formação (versão clássica em papel e versão interactiva em formato CD), que além de constituírem uma ferramenta útil nas sessões presenciais, possibilitam igualmente o desenvolvimento de trabalho complementar no âmbito da autoformação.

A formação foi orientada por técnicos qualificados com doutoramento, mestrado e licenciatura de várias áreas, nomeadamente de psicologia, medicina, ciências da educação e serviço social.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Atendendo à complexidade e multidisciplinaridade do estudo e na medida em que os três programas em causa ainda se encontram em curso, apresenta-se nesta secção a sua descrição sintética no que concerne a objectivos, conteúdos, número de sessões e formas de avaliação.

O Programa de Gestão e Controlo do Stresse no Ensino Superior visa facultar informação relevante no âmbito da gestão do stresse em contexto académico, de forma a facilitar nos estudantes do Ensino Superior o desenvolvimento de competências pessoais e interpessoais, bem como a aprendizagem de estratégias cognitivas e comportamentais que lhes permitam melhor lidar com o stresse.

Os conteúdos trabalhados nesta formação, tiveram por base outros programas anteriores por nós realizados (Pereira, et al. 2004, 2006). Os conteúdos foram estruturados de forma a: promover o auto-conhecimento enquanto alicerce do desenvolvimento pessoal e da mudança para comportamentos de auto-protecção; conhecer e compreender os conceitos de stresse e estratégias de coping; permitir identificar e lidar com os sintomas fisiológicos, cognitivos e comportamentais do stresse; sensibilizar para uma adequada gestão do tempo e da agenda pessoal; favorecer o reconhecimento da importância do suporte social e do grupo de pares como amortecedores do stresse; dotar os participantes de estratégias para lidar com a ansiedade aos exames e estratégias pessoais pró-activas de coping; bem como fomentar o treino e a prática de técnicas de gestão e controlo do stresse.

Este programa compreende onze sessões complementares.

O Programa de Gestão e Controlo do Stresse em contexto académico é avaliado na sua globalidade a três níveis: individual, em grupo e institucional. A operacionalização da avaliação decorre de forma continuada, embora se destaquem dois momentos-chave para a sua realização: antes e depois do programa. Para a recolha e tratamento dos dados são utilizadas metodologias qualitativas (focus group, análise de conteúdo) e quantitativas (questionários tipo Likert, recorrendo à análise estatística descritiva e inferencial).

O Programa de Métodos de Estudo almeja a identificação e discussão de estratégias que permitam aumentar a eficiência do trabalho académico e ultrapassar as dificuldades no estudo, pela gestão adequada do tempo e pela compreensão por parte do aluno da sua própria motivação para o estudo. Pretende ser uma ferramenta útil para auxiliar os estudantes a potenciar os seus recursos pessoais com vista a otimizar o controlo da sua vida académica. Não se pretende uniformizar os métodos de estudo sugeridos neste programa, mas sim abordar alguns aspectos comuns a qualquer metodologia de estudo, tendo presente que as características individuais dos estudantes, os ritmos de auto-disciplina, os conteúdos das disciplinas, as pedagogias e avaliações específicas de cada curso, deverão ser considerados.

Os conteúdos abordados neste programa, basearam-se em programas anteriores (Pereira et al. 2006) e dizem respeito a: estratégias para lidar com a transição do ensino secundário para o ensino superior; adaptação a novas exigências académicas e gestão do tempo de estudo; definição de objectivos



DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE APOIO À TRANSIÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

através do método PLEA; aprendizagem de métodos de estudo segundo o método PLEMA; estratégias de memorização; preparação e organização do estudo; orientação para a redacção e apresentação de trabalhos académicos orais e escritos; estratégias para lidar com a avaliação dos exames.

Este programa é operacionalizado em dez sessões de formação intensiva.

A avaliação da eficácia desta intervenção foi pensada em função de três aspectos fundamentais: formação, contemplando os conteúdos veiculados através do programa; as dinâmicas utilizadas; a preparação e o desempenho dos formadores; questões logísticas associadas à implementação do programa; e envolvimento pessoal quer a nível individual, quer na interacção com o grupo. Na sua operacionalização recorre-se a metodologias quantitativas (questionários) e a metodologias qualitativas (focus group).

O Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais, Sociais e Académicas pretende ajudar os estudantes a serem bem sucedidos na vida académica pela promoção de competências transversais – intrapessoais (gestão do potencial e optimização dos recursos internos), interpessoais (estabelecimento de relações com os outros, comunicando como pessoa autêntica), académicas (capacidade de pôr em prática os conhecimentos, comportamentos, capacidades e atitudes).

Neste programa são trabalhadas dez competências transversais, seguindo o modelo de intervenção de Jacinto e Pereira (2006), isto é, aptidões comuns a diversas actividades, transferíveis de função para função, que se relacionam com a capacidade de gerir recursos do Eu (Pessoais), com a capacidade de relacionamento interpessoal (Sociais) e com a capacidade de desempenhar funções escolares (Académicas), designadamente: Auto-conhecimento; Auto-estima; Auto-realização; Empatia; Assertividade; Suporte Social; Criatividade; Cooperação; Liderança e Resiliência.

Por se tratar de um programa de formação estruturado de forma global para se atingirem os objectivos propostos, a sua implementação e a eficácia dos resultados, pressupõem o compromisso de participação activa dos membros em todas as sessões, através da assinatura de um contrato de participação.

Este programa encontra-se dividido em doze sessões, que se interligam e que são complementares.

A avaliação global do programa permite aferir da sua adequação e eficácia, sendo operacionalizada antes e depois da aplicação do programa com recurso a questionários construídos pelos autores para o efeito. Permite ainda motivar os participantes para continuarem a aprofundar e a desenvolver as competências.

Em síntese, até ao momento, os indicadores disponíveis referentes à aplicação destes três programas orientados para o desenvolvimento pessoal social dos estudantes, revelam boa aceitação e envolvimento bastante positivos da parte dos estudantes, tanto na vertente presencial como na componente de autoformação.

Tendo em consideração de que a formação foi direccionada para os alunos das licenciaturas do 1º ano, surpreendeu-nos a elevada procura de alunos de outros anos, bem como alunos de pós-graduação a nível de mestrado e doutoramento.

Apesar do sucesso verificado com a implementação deste tipo de intervenção, salienta-se a complexidade e a exigência em termos de tempo e recursos inerente à concepção, operacionalização e avaliação deste trabalho.

Espera-se muito em breve a apresentação dos resultados específicos de cada um dos programas apresentados que nos permita confirmar a adequabilidade e eficácia deste tipo de intervenção.



PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

CONCLUSÃO

Conscientes de que o processo de transição e adaptação ao ensino superior está associado a mudanças pessoais, sociais e profissionais e apesar de nos últimos anos terem merecido a atenção de investigadores, psicólogos, educadores, pais entre outros, muito ainda há por fazer neste domínio.

Os resultados, ainda que preliminares, do estudo realizado com jovens adultos sugerem a adequação de uma estratégia de intervenção integrada com a aplicação dos três programas de desenvolvimento: Programa de Gestão e Controlo do Stresse no Ensino Superior; programa de métodos de estudo e Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais, Sociais e Académicas. As instituições do ensino superior deverão assim investir neste tipo de formação, pelo que somos de opinião de que a principal aposta deverá ser integrada numa perspectiva curricular universitária.

Cientes de que o sucesso académico, não se traduz meramente nas classificações quantitativas resultantes da avaliação, devendo ser perspectivado enquanto processo de desenvolvimento pessoal integral e de aprendizagem autónoma, participada e contínua, tal como previsto no processo de Bolonha, importa contribuir para uma adaptação bem sucedida ao Ensino Superior, preconizando o sucesso desejado por todos os intervenientes no processo ensino-aprendizagem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnett, J.J. (2000). Emerging Adulthood. A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, vol. 55, n.º 5, pp. 469-480.
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college?*. San Francisco: Jossey-Bass
- Chickering, A.W. & Reisser, L. (1993). *Education and Identity* (2nd Ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Diniz, A & Almeida, L. (2006). Adaptação à Universidade em estudantes do 1.º ano: Estudo diacrónico da interacção entre o relacionamento com os pares, o bem-estar pessoal e o equilíbrio emocional. *Análise Psicológica*, 1 (XXIV), pp. 29-38.
- Ferraz, M. & Pereira, A. M. S. (2002). A dinâmica da personalidade e o homesickness (saudades de casa) dos jovens estudantes universitários. *Psicologia Saúde e Doenças*, 3 (2), 149-164.
- Ferreira, J.A.; Almeida, L.S. & Soares, A.P. (2001). Adaptação académica em estudante do 1.º ano: Diferenças de género, situação de estudante e curso. In *Psico-USF*, vol. 6, n.º 1 (Jan-Jun), pp. 1-10.
- Jardim, J. & Pereira, A. (2006). *Competências pessoais e sociais. Guia prático para a mudança positiva*. Porto: Edições Asa.
- Monteiro, S., Tavares, J., & Pereira, A. (2008). Transição para o ensino superior: Oportunidade ou contrariedade? In *Universidad 2008, 6to Congreso Internacional de Educación Superior*. Cuba: Palcograf, Palacio de Convenciones (pp. 2146-2155).
- Motta, E.; Pinto, C.; Bernardino, O.; Melo, A.; Pereira, A.; Ferreira, J.; Rodrigues, M.J. & Pereira, A.M.S. (2005). A importância do Suporte Social na Integração na Universidade. In A. Pereira & E. Motta (Eds), *Acção Social e Aconselhamento Psicológico no Ensino Superior: Investigação e Intervenção*. Actas do Congresso Nacional. Coimbra: SASUC Edições, pp. 87-96
- Pascarella, E. & Terenzini, P. (1991). *How college affects students*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Pereira, A.M.S. & Williams, D.I. (2001). Stress and coping in helpers on a student "nightline" service. In *Counselling Psychology Quarterly*, vol. 14, n.º 1, pp. 43-47.



DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE APOIO À TRANSIÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

- Pereira, A. M. S. (2005). Para obter sucesso na vida académica. Apoio dos estudantes pares. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Pereira, A.M.S. (2006). Aconselhamento Psicológico no Ensino Superior. In C. Taborda (eds), *Psicologia do Desenvolvimento. Temas de Investigação*. Coimbra: Almedina, pp. 159-183.
- Pereira, A.M.S.; Decq Motta, E.; Pinto, C.; Melo, A.; Bernardino, O.; Lopes, P.; Ferreira, J.; Mendes, R. & Vaz, A. (2004). Aplicação de um programa de controlo do stresse e ansiedade na Universidade. In Ribeiro, J. & Leal, I. (ed.) (2004). *Actas do 5 Congresso de Psicologia da Saúde*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, ISPA edições, pp. 127-132.
- Pereira, A.M.S.; Decq Motta, E.; Vaz, A.; Pinto, C.; Bernardino, O.; Melo, A.; Ferreira, J.; Rodrigues, M.J.; Medeiros, A. & Lopes, P. (2006). Sucesso e Desenvolvimento Psicológico do Estudante Universitário: Estratégias de Intervenção. In *Análise Psicológica*, 1 (XXIV), pp. 51-59.
- Pinheiro, M. R. M. (2003). Uma época especial: Suporte social e vivências académicas na transição e adaptação ao ensino superior. Tese de Doutoramento. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Russell, R. K., & Petrie, T. A. (1992). Academic adjustment of college students: Assessment and counselling. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of Counselling Psychology* (2nd ed.). London: John Wiley & Sons.
- Schlossberg, N. K., Watters, E. B. & Goodman, J. (1995). *Counselling adults in transition*. New York: Springer .
- Seco, G., Casimiro, M., Pereira, M., Dias, M., & Custódio, S. (2005). Para uma abordagem psicológica da transição do ensino secundário para o ensino superior: Pontes e alçapões. Leiria: IPL.
- Tavares, J., Pereira, A. M. S., Gomes, A. A., Cabral, A. P., Fernandes, C., Huet, I., Bessa, J., Carvalho, R., & Monteiro, S. (2006). Estratégias de promoção do sucesso académico: Uma intervenção em contexto curricular. *Análise Psicológica*, XXIV(1), 61-72.

Fecha de recepción: 1 Marzo 2008
Fecha de admisión: 12 Marzo 2008