

Actitudes hacia la discapacidad: estudio de algunas propiedades psicométricas en una muestra de universitarios mexicanos

ESPERANZA BAUSELA HERRERAS
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

Introducción

Con el término actitud entendemos "una idea provista de una carga emocional que predispone a una clase de acciones ante un determinado tipo de situaciones sociales" (Triandis, 1971). Si analizamos la definición aportada por este autor podemos diferenciar en ella tres componentes:

- 1) La idea (componente cognitivo).
- 2) La emoción asociada a esa idea (componente afectivo).
- 3) La predisposición a la acción (componente conductual).

Para Ruiz (2002), el *componente cognitivo* se refiere a nuestras ideas, creencias o percepciones sobre un referente actitudinal. Tales ideas no tienen por qué ser verdaderas, ni necesariamente estar basadas en datos objetivos o en nuestra experiencia directa con esas personas. El *componente afectivo* define al conjunto de emociones asociadas a un pensamiento o idea. Finalmente, el *componente conductual* describe las acciones o tendencias de acción asociadas a los componentes anteriores, pudiendo ser de tipo abierto (contacto, ayuda, etc.) o encubierto (desprecio callado, etc.).

Diversidad humana

Las personas somos diferentes por razón de nuestra herencia; intereses; motivaciones; ritmos de aprendizaje; grupo social de procedencia; sexo; expectativas vitales; capacidades sensoriales; motrices o psíquicas; posibilidades y experiencias laborales; lengua e ideología; etc. En la configuración de estas diferencias o "diversidades" han mediado factores genéticos y evolutivos internos pero también, y quizá sobre todo, personas, grupos y ambientes concretos. La diferencia, en sí, enriquece la vida humana y genera complementariedad. Lo verdaderamente empobrecedor es que ese "ser diferentes" desemboque en desigualdad, en falta de equidad y en injusticia social (Bayot, Rincón y Hernández, 2002).

Cuando se utiliza el término diversidad, hay diferentes formas de interpretarlo. Desde el punto de vista etimológico procede de la palabra latina *diversitas-atris*. En el diccionario de la Lengua Española

Revista Iberoamericana de Educación

ISSN: 1681-5653

n.º 49/6 – 10 de junio de 2009

EDITA: Organización de Estados Iberoamericanos
para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)



diversidad es: variedad, semejanza, diferencia; pero en segunda acepción dice: abundancia, concurso de varias cosas distintas (Buendía, 1990).

Estamos, por tanto, ante el complejo fenómeno de la diversidad humana. Diversidad que puede manifestarse en características propias de los individuos y que hacen referencia a sus potencialidades-limitaciones, cuestión, por otro lado, obvia, y que en el ámbito educativo la relacionamos con el rendimiento académico y, por otro lado, con aquellas características de los individuos que son fruto del contexto, deprivado o no, donde se ubican. Las primeras manifestaciones necesariamente generan diferencias entre los sujetos en cuanto que producen variabilidad en cuestiones inherentes a la propia persona, como pueden ser: la motivación, el estilo y el ritmo de aprendizaje, la capacidad para aprender... Las segundas, generan desigualdades, en función del propio contexto que hace de filtro catalizador en el acceso a la igualdad de oportunidades y a los derechos que se contemplan en nuestra carta magna (Torres, 2000).

Hace referencia a la diversidad cultural y también a la diversidad física. La diversidad física permite formalmente un trato desigual, discriminatoriamente positivo y socialmente integrador.

La diversidad es, sólo y fundamentalmente, percibida en términos de diferencia en tanto y en cuanto los modelos de apropiación de los saberes académicos y de las destrezas y estrategias didácticas-pedagógicas-metodológicas, dependen, en igualdad de formación, de factores humanos y de recursos materiales e instrumentales que permitan a los que presentan diferencias compensar con facilidad las desventajas de las mismas y obtener los mismos resultados que quienes no las tiene. Es en este terreno en el que la Universidad, no sólo incorpora e integra a colectivos históricamente alejados por el trato homogenizador y no diferenciado dispensado al alumnado sino, sobre todo, proporciona a dichos colectivos la formación teórica y práctica necesaria para desarrollarse profesionalmente y, lo que tiene más importancia aún desde el punto de vista de la autoestima, para desenvolverse y desarrollarse en un mundo en el que con excesiva frecuencia se les ignora y se les minusvalora (Granados, 2000).

Entendemos que los distintos ámbitos educativos atienden la diversidad si parten de las diferencias y las aprovechan para el crecimiento personal y colectivo de los individuos. Las instituciones educativas y la misma sociedad deben ser conscientes de que el proceso de construcción personal depende de las características individuales (de su diversidad), pero sobre todo de los apoyos y de las ayudas que se proporcionen. Sostenemos que la misma diversidad debe formar parte de ese contexto enriquecedor y generador de ayuda. Obviar la diversidad sería tanto como soslayar la singularidad humana y despreciar su riqueza (Bayot, Rincón y Hernández, 2002).

Educar en la diversidad supone, en definitiva, pensar en una escuela para todos, en unas posibilidades sociales no excluyentes para nadie y en dar a cada uno el "menú" más conveniente para que consiga avanzar en su crecimiento lo más posible a partir de lo que es y desde donde se encuentra. Supone resolver progresivamente, y en la práctica, dilemas como uniformidad / diversidad y homogeneidad / heterogeneidad (Bayot, del Rincón y Hernández Pina, 2002).

La diversidad, en resumen, es un concepto amplio en el que se incluye una gran variedad de posibilidades (Lizasoain y Peralta, 1998).

Ya en la LISMI (1982) se establecían, entre otras cosas, los cuatro principios que han de presidir todas las actuaciones relacionadas con las personas que presentan algún tipo de minusvalía:

- 1) *Normalización*: las personas con discapacidad psíquica deben recibir la atención que necesitan por medio de los servicios ordinarios y propios de la comunidad.
- 2) *Integración escolar*: es el medio para lograr la normalización en el plano educativo.
- 3) *Sectorización*: se opone a la centralización de los servicios sociales. Se trata de que las personas deficientes reciban la atención que necesiten en lugares próximos a su residencia.
- 4) *Individualización*: la atención personal debe adaptarse a las características y aptitudes personales de cada uno.

La universidad y la diversidad

La universidad mexicana vive con incertidumbre la llegada a sus centros de alumnos con diversidad de problemáticas como consecuencia de sus características personales y de los fenómenos sociales, económicos y de carácter cultural propios de nuestro tiempo. Estas problemáticas pueden tener su origen en la "individualidad" de la persona o bien en el contexto de donde proceden.

El nivel universitario ha sido por antonomasia el más segregador y excluyente de todos, por lo que respecta a la integración de alumnos con algún tipo de deficiencia o minusvalía (Díaz, 2000). Lo cual contrasta con las actuaciones de prácticas integradoras que se desarrollan en niveles no universitarios. Así, por ejemplo, López (1991) describe una experiencia vallisoletana de integración educativa adscrita al Programa Helios.

La universidad esta llamada a desempeñar un papel decisivo para asegurar el principio de igualdad de oportunidades, a condición de que las diferencias que impiden a determinados colectivos de estudiantes disponer de los recursos disponibles para todos y de tener iguales posibilidades de hacer un uso equivalente de los mismos sean compensados con medidas que les faciliten su acceso (Granados, 2000).

Esto exige que dichas diferencias sean efectivamente percibidas como tales, esto es, como formas que imposibilitan ver y acceder a una misma realidad tal y como lo puede hacer quien no las tenga. Hacerlo en términos de diversidad sería admitir la posibilidad de acceder a los mismos recursos desde horizontes particulares y distintos, pero no por ello menos legítimos. Sería, en definitiva, reconocer los logros sociales como méritos individuales, al margen del peso que tiene la estructura social en su consecución. Ese ha sido, y es, el enorme engaño en el que ha caído la escuela obligatoria y gratuita cuando habla de diversidad; en realidad lo que quiere decir es diferencia (Granados, 2000).

En el sistema universitario vuelven a surgir los parámetros de la homogeneidad. Todas las personas tienen el mismo derecho de recibir un bagaje cultural que les permita adaptarse a la cultura y hacer frente al mundo laboral (v.g. Tolrà, 1997). Educar en la diversidad no se basa en la adopción de medidas excepcionales para las personas con necesidades educativas específicas, sino en la adopción de un modelo de currículo que facilite el aprendizaje de todos los alumnos en su diversidad (Varela, 1997; Watts y Van Esbrock, 1997).

La orientación y el apoyo educativo se configuran como elementos fundamentales que favorecen la calidad y mejora de la enseñanza (Bausela, 2002, 2004). La creación de estructuras que ofrezcan soporte a

la orientación, el asesoramiento y el apoyo en las instituciones universitarias y no la implantación de meros programas descontextualizados, resultan imprescindibles en un sistema universitario democrático, público y que apuesta por la igualdad y el reconocimiento de la diversidad como un valor cultural.

Los cambios actitudinales, necesarios para la inclusión de alumnos con discapacidades, afectarán a todos los miembros de la comunidad universitaria, a las políticas educativas, a las asociaciones de personas discapacitadas y a los responsables de la formación del profesorado.

Ante esta situación nos preguntamos: ¿es la escala de actitudes hacia las personas con discapacidad un instrumento válido en el contexto mexicano?, ¿cuáles son las actitudes que manifiestan los estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí hacia la diversidad?

Objetivos e hipótesis de investigación

- OBJETIVO 1: Analizar algunas propiedades psicométricas de la batería Luria-Inicial: fiabilidad como consistencia interna y validez del constructo.
- HIPÓTESIS 1.1: La fiabilidad como consistencia interna confirma el resultado obtenido con la muestra española utilizada en el procedimiento de normalización.
- HIPÓTESIS 1.2: La estructura factorial confirma el resultado obtenido con la muestra española utilizada en el procedimiento de normalización.

Metodología

La metodología, no experimental o ex-post-facto, descriptiva, basada en la aplicación de una encuesta como forma de recogida de información.

Muestra

En esta investigación han participado 268 estudiantes universitarios de la UASLP (México), de la titulación psicología, de diferentes semestres. Los datos descriptivos de la muestra se presentan en la Tabla 1.

TABLA 1
Descriptivos

ASIGNATURA	FREQUENCY	PERCENT
Desarrollo Complementario	24	8,8
Diagnóstico Psicopedagógico	28	10,2
Educación Especial	52	19,0

Neuropsicología	33	12,0	
Psicología Evolutiva	30	10,9	
Otras	107	39,1	
<i>Total</i>	<i>274</i>	<i>100,0</i>	
AÑO	FREQUENCY	PERCENT	
2006	168	61,3	
2007	76	27,7	
2008	30	10,9	
<i>Total</i>	<i>274</i>	<i>100,0</i>	
SEMESTRES	AÑO		
	2006	2007	2008
PRIMERO	16	24	0
SEGUNDO	4	0	0
TERCERO	44	0	0
CUARTO	4	0	0
QUINTO	6	0	0
SEXTO	1	31	24
SÉPTIMO	33	21	0
OCTAVO	3	0	0
NOVENO	3	0	0
DÉCIMO	5	0	0
TITULADOS	7	0	0

El estudio se realizó en dos cursos académicos: 2006-2007 y 2007-2008, siendo en el primer año donde se produjo el mayor volumen de recogida de información (ver Tabla 1).

Instrumento de recogida de datos

El instrumento aplicado fue la Escala de Actitudes hacia las personas con discapacidad (Verdugo, Arias y Jenaro, 1997). Es un instrumento que cuenta con 37 reactivos, las respuestas se evalúan a través de una escala psicométrica, siendo los significados de las opiniones los siguientes: MA Estoy muy de acuerdo, BA Estoy bastante de acuerdo, PA Estoy parcialmente de acuerdo, MD Estoy muy en desacuerdo, BD Estoy bastante en desacuerdo, PD Estoy parcialmente en desacuerdo. Asimismo, los diferentes ítems se pueden agrupar en cinco factores:

- 1) Valoración de capacidades y limitaciones.
- 2) Reconocimiento/negación de derechos.
- 3) Implicación personal.

- 4) Calificación genérica.
- 5) Asunción de roles.

Resultados

Inicialmente se analizaron algunas propiedades psicométricas del instrumento aplicado: fiabilidad como consistencia interna y validez de constructo.

El primer paso en el análisis fue comprobar la *consistencia interna* global a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Inicialmente se calculó considerando la muestra en su totalidad obteniéndose para los 37 ítems un valor de .746,

El análisis de la *estructura interna* se efectuó a través de análisis factorial, confirmando el resultado obtenido con la muestra española utilizada en el procedimiento de normalización, coincidiendo en el número de factores obtenidos y discrepando en la denominación de los mismos, seguidamente pasamos a comentar (Ver tabla 2):

TABLA 2
Matriz de componentes rotados

	REACTIVOS	FACTORES					% Varianza Explicada
		1	2	3	4	5	
FACTOR I IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas tan bien como cualquier otra persona.	,728		,290			17,946
	Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas también como cualquier otra persona.	,709					
	Las personas con discapacidad deberían poder divertirse con las demás personas.	,685					
	Sería apropiado que las personas con discapacidad trabajaran y vivieran con personas normales	,682	-,215				
	Las personas con discapacidad deberían poder casarse si lo desean.	,672					
	Permitiría que mi hijo aceptase la invitación a un cumpleaños que le hiciera un niño con discapacidad.	,629					
	Muchas personas con discapacidad pueden ser profesionales competentes.	,610			-,207		
	Las personas con discapacidad son en general tan conscientes como las personas normales.	,568		,287		-,203	
	Las personas con discapacidad son capaces de llevar a cabo una vida social normal.	,555					
	Las personas con discapacidad deberían tener las mismas oportunidades de empleo que cualquier otra persona.	,507			-,396		

	Las personas con discapacidad tienen una personalidad tan equilibrada como cualquier otra persona.	,442					
	No me importa trabajar junto a personas con discapacidad.	,440		,214			
	Las personas con discapacidad generalmente son suspicaces.	,249					
FACTOR II PREJUICIOS	La mayoría de las personas con discapacidad están resentidas con las personas físicamente normales.		,701				10,239
	La mayor parte de las personas con discapacidad son poco constantes.		,590				
	Si tuviera un familiar cercano con discapacidad, evitaría comentarlo con otras personas.		,558		,484		
	A las personas con discapacidad se les debería prohibir pedir créditos o préstamos.		,523				
	Deberían existir leyes que prohibieran casarse a las personas con discapacidad.		,522		,504		
	Las personas con discapacidad a menudo están de mal humor.		,488				
	La mayoría de las personas con discapacidad prefieren trabajar con otras personas que tengan su mismo problema.		,481				
	Se debería prevenir que las personas con discapacidad tuvieran hijos.		,449		,253		
FACTOR III DESCONOCIMIENTO	La mayor parte de las personas con discapacidad están satisfechas de sí mismas.			,748			5,760
	La mayor parte de las personas con discapacidad sienten que son tan valiosas como cualquiera.			,739			
	Las personas con discapacidad confían en sí mismas tanto como las personas normales.	,307		,705			
	En el trabajo, las personas con discapacidad se entienden sin problemas con el resto de los trabajadores.	,224		,678			
	Generalmente las personas con discapacidad son sociables.	,285	,230	,642			
FACTOR IV DISCRIMINACIÓN	Las personas con discapacidad deberían mantenerse apartadas de la sociedad.				,744		4,504
	No quiero trabajar con personas con discapacidad.		,249		,659		
	De las personas con discapacidad no puede esperarse demasiado.				,531		
	Las personas con discapacidad deberían vivir con personas afectadas por el mismo problema.				,489	,447	
	A las personas con discapacidad se les debería impedir votar.		,209		,379	,219	

FACTOR V COMPETENCIAS	Las personas con discapacidad con frecuencia son menos inteligentes que las demás personas.					,699	4,277
	En el trabajo, una persona con discapacidad sólo es capaz de seguir instrucciones simples.					,622	
	Un trabajo sencillo y repetitivo es el más apropiado para las personas con discapacidad.					,620	
	Las personas con discapacidad funcionan en muchos aspectos como los niños.					,442	
	Me disgusta estar cerca de personas que parecen diferentes, o actúan de forma diferente.					,433	
	Las personas con discapacidad deberían ser confinadas en instituciones especiales.	-	,209	,304			
TOTAL							42,726

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a Rotation converged in 6 iterations.

- El primer factor está vinculado con la *formulación, ejecución y seguimiento de políticas públicas y del estado* que promuevan, fiscalicen y garanticen el pleno ejercicio de los siguientes derechos: a la vida digna y feliz, a la propia identidad, a ser protegido jurídicamente como sujeto de derecho, a un proceso saludable de socialización y a ser protegidos de situaciones de maltrato, abuso y abandono, a la salud integral, a la educación de calidad, al deporte, la recreación y la cultura, a la formación y capacitación integral para el mundo de trabajo, a la protección de la seguridad social, a una vivienda digna para él y su familia, a la accesibilidad al medio físico y social sin barreras arquitectónicas, urbanísticas o de transportes, al acceso a la información y nuevas tecnologías de la comunicación para facilitar el desarrollo personal y social.
- El segundo factor hace referencia a los componentes de actitud en el imaginario social, a los *prejuicios* o evaluaciones negativas de los sujetos, siendo procesos cognitivos por los que las personas con discapacidad se ven segregadas desde el punto de vista profesional y sociolaboral.
- Por otro lado, se encuentra un tercer factor, en el que emergen las actitudes de rechazo de la sociedad, al representarse colectivamente a la discapacidad dentro de patrones culturales que conciben a las personas en el riesgo, insuficiencia, miedo, retraso mental o imposibilidad para la ejecución rápida de una tarea determinada. La manifestación de éstos en el desarrollo de los individuos, ofrece una "desfavorabilidad" para la atención social, lo que se expresa en el *desconocimiento de la discapacidad* (intelectual, auditiva o visual) y las cosas que ellos son capaces de hacer, centrándose la atención más en las limitaciones que en las posibilidades, capacidades y potencialidades de las personas con discapacidad.
- Como resultado de las cogniciones surgen las conductas negativas, *la discriminación y la exclusión social*, cuarto factor. Por discriminación, en general, entendemos la modificación o alteración en las condiciones de igualdad entre las personas. La "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad" (a la que nuestro país adhirió mediante Ley Nacional N° 25280) define a la

"discriminación contra las personas con discapacidad" como toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

- Las *competencias profesionales*, quinto factor, son "las... que permiten solucionar los problemas inherentes al proceso pedagógico en general y al proceso de enseñanza-aprendizaje en particular en el contexto de la comunidad educativa escolar y en correspondencia con el modelo del profesional de la educación, con el propósito de promover el desarrollo integral de la personalidad de los y las estudiantes." (Miranda, 2000 referido en Castellanos, 2002, p. 19). Desde el punto de vista de Jordán de Urríes, vinculado al Instituto Universitario de Integración en la Comunidad de la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca, la integración laboral de las personas con discapacidad es un proceso en el cual debemos de tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna.

Conclusiones

La relevancia de esta investigación en el ámbito educativo es clara porque las actitudes son consideradas una de las variables más importantes para la integración de los alumnos con necesidades educativas especiales. Las actitudes son, por ello consideradas el primer elemento que puede facilitar o dificultar el proceso de integración e inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales en educación superior (Reina, 2003), siendo necesario contar con instrumentos válidos y fiables.

Bibliografía

- BAUSELA, E. (2002): "Atención a la diversidad en educación superior". En: *Profesorado. Revista de Currículum y de Formación del Profesorado*, 6, pp. 1-2. En: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL4.pdf>.
- (2004): "La función orientadora en el marco de la Universidad". En: *EduPsykhé*, 3 (1), pp. 109-120.
- BAYOT, A.; DEL RINCÓN, B., y HERNÁNDEZ, F. (2002): "Orientación y atención a la diversidad: descripción de programas y acciones en algunos grupos emergentes". En: *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 8, 1.
- BUENDÍA, L. (1990): "Evaluación y atención a la diversidad". En: SALMERÓN, H. *Evaluación educativa. Teoría, metodología y aplicaciones en áreas de conocimiento*, pp. 29-45. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- DÍAZ, F. A. (2000): "Importancia de la orientación educativa en la atención a la diversidad de alumnos/as con necesidades educativas especiales. Narración de experiencias". En: SALMERÓN, V., y LÓPEZ, V. L.: *Orientación Educativa en las Universidades*, pp. 269-272. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- CASTELLANOS, B. *et al.* (2002): "La gestión de la actividad de ciencia e innovación tecnológica y la competencia investigativa del profesional de la educación". Curso 18 Pedagogía 2003, ISP Enrique José Varona. IPLAC, Palacio de las Convenciones. La Habana (versión digital).
- GRANADOS, A. (2000): "¿Tiene cabida la diversidad en la Universidad?". En: SALMERÓN, V., y LÓPEZ, V. L.: *Orientación Educativa en las Universidades*, pp. 144-147. Granada: Grupo Editorial Universitario.

- KOWALSKI, E. M., y RIZZO, T. L. (1996): "Factors influencing preservice student attitudes toward individuals with disabilities". En: *Adapted Physical Activity Quarterly*, 13, pp. 180-196.
- LEY 13/ 1982, de 7 de abril, de *Integración Social de los Minusválidos*.
- LIZASOÁIN, O., y PERALTA, F. (1998): "Atención a la diversidad". En: BISQUERRA, R. (Coord.): *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*, pp. 273-280. Barcelona: Praxis Universidad.
- LÓPEZ, B. (2000): "Diversidad en la Universidad Española: el caso de los estudiantes marroquíes en España". En: SALMERÓN, V., y LÓPEZ, V. L. *Orientación Educativa en las Universidades*, pp. 137-142. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- LÓPEZ, A. (1991): "El proyecto Helios". En: *Cuadernos de Pedagogía*, 195, pp. 69-72.
- REINA, R. (2003): "Propuesta de intervención para la mejora de actitudes hacia personas con discapacidad a través de actividades deportivas y recreativas". En: <http://www.efdeportes.com> (Revista digital). Buenos Aires, Año 9, n.º 59.
- RUIZ, L. (2002): *Animación y discapacidad. La integración en el tiempo libre*. Salamanca: Amarú.
- TOLRA, J. (1997): "PIUNE. Programa de integración de los universitarios con necesidades especiales". En: ALCANTUD, F.: *Universidad y Discapacidad*, pp. 173-193. Valencia: Liso.
- TORRES, J. A. (2000): "El papel de las instituciones universitarias en la creación y desarrollo de servicios de orientación y apoyo para estudiantes con discapacidad". En: SALMERÓN, V., y LÓPEZ, V. L.: *Orientación Educativa en las Universidades*, pp. 125-132. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- TRIANDIS, H. C. (1971): *Attitude and attitude change*. Nueva York: Wiley.
- VARELA, A. (1997): "Las personas con discapacidad ante la Universidad: Un reto posible". En: ALCANTUD (Ed.): *Universidad y diversidad*. Valencia: Universitat de Valencia.
- VERDUGO, M. A.; JENARO, C., y ARIAS, B. (1997): "Actitudes sociales y profesionales hacia las personas con discapacidad: Estrategias de evaluación e intervención". En: VERDUGO, M. A. (dir.): *Personas con discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras*, pp. 79-135. Madrid: Siglo XXI Editores.
- WATTS, A. G., y VAN ESBROECK, R. (1997): *New skills for new futures: Higher Education Guidance and Counselling Services in the European Union*. Vupress: Bélgica.