

# Entrevista de investigación: estrategias para la obtención de información y evaluación de la credibilidad

Research interview: strategies for obtaining information and evaluating credibility

Rodolfo Prado Pelayo\*

Recibido: 28 de agosto 2024

Aceptado: 4 de noviembre 2024

## Resumen

El presente trabajo es una investigación cualitativa, basada en la descripción y análisis de estrategias de entrevista usadas para la obtención de información y detección del engaño. Se parte del supuesto de que, al presentar y explicar una estructura de entrevista fundamentada en principios validados se obtendrá una mayor cantidad de información en comparación con metodologías tradicionales.

**Palabras clave:** *entrevista de investigación, estrategias de entrevista, evaluación de la credibilidad, estrategias de entrevista basadas en evidencia*

## Abstract

This paper is a qualitative research of documentary nature, based on the description and analysis of interview strategies used to obtain information and detect deception. It is assumed that by presenting and explaining an interview structure based on validated principles, a greater amount of information will be obtained compared to traditional methodologies.

**Keywords:** *research interview, interview strategies, credibility assessment, evidence-based interview strategie*

## 1. INTRODUCCIÓN

La ciencia, a través de los estudios en los que busca respuestas prácticas a problemas cotidianos, avanza continuamente en su labor de entender y explicar los fenómenos que ocurren en una entrevista de investigación, entre ellos: ¿por qué algunos entrevistados no cooperan en una entrevista? ¿Cuáles son las mejores estrategias para la obtención de

### Cómo citar

Prado Pelayo, R. Entrevista de investigación: Estrategias de entrevista para la obtención de información y evaluación de la credibilidad. *Constructos Criminológicos*, 5(9). Recuperado a partir de <https://constructoscriminologicos.uanl.mx/index.php/cc/article/view/102>

\*<https://orcid.org/0000-0002-3220-2905>  
Investigador

información? ¿Por qué algunos entrevistados mienten y cuáles son las mejores estrategias para provocar declaraciones veraces? ¿Cómo detectar y diferenciar correctamente a las personas veraces y a quienes intentan engañarnos?

La presente investigación, propone alternativas de respuesta y solución a estas problemáticas que surgen en las entrevistas de campo, en una guía en la que se exponen las mejores *estrategias de entrevista de investigación* de manera práctica y sencilla—sin suponer que el arte-ciencia de la entrevista es algo sencillo— explorando aquellos métodos, técnicas y desafíos asociados con la obtención de información de manera ética y eficaz y también aquellos relacionados con la evaluación de la credibilidad o detección del engaño.

Se revisa de manera práctica aquellas estrategias que permiten desarrollar capacidades como:

1) planear los objetivos que deberán resolverse en cada entrevista y preparar con anticipación las preguntas que deberán formularse; 2) realizar un cuestionamiento eficiente que permita tener profundidad y claridad en cada uno de los temas por investigar; 3) establecer *rapport*<sup>1</sup> y

1 *rapport*: consiste en crear una atmosfera cálida y de aceptación, de tal forma que el entrevistado se sienta cómodo, tranquilo, comprendido y a salvo y se comunique de manera abierta sin temor a ser juzgado o criticado. El entrevistador tiene la responsabilidad de hacer que el entrevistado participe y lo vea como una persona que puede ayudarlo y que es digna de confianza. El *rapport* está basado en la confianza, el respeto

comprender la psicología humana; 4) evaluar la credibilidad de una declaración o detectar engaño; 5) solicitar explicaciones de todas las inconsistencias encontradas sin perder el *rapport*; y finalmente, 6) conocer aquellas características que tiene un buen entrevistador.

Abordaremos algunas de las diferentes estrategias de entrevista que han sido publicadas y estudiadas hasta el momento, incluyendo los principios del protocolo de entrevistas de investigación más reciente propuesto por la ONU (Organización de las Naciones Unidas, 2021) que incorpora conocimientos de disciplinas como la psicología, el derecho y la ética profesional.

## 2. MARCO TEÓRICO

Los estudios, que refieren sobre las diferentes estrategias de entrevista se enfocan en dos metas principales: 1) la obtención de información; y 2) la clasificación de esa información como veraz (apegada al recuerdo) o de engaño (fabricada o construida).

Es por eso que la mayoría de las entrevistas de investigación que se conducen con los diferentes actores involucrados en una investigación, como pueden ser testigos, sospechosos, denunciantes, etc., tienen al menos esas dos metas principales: la obtención (elicitación) de información útil no conocida hasta ese momento y la clasificación de esa información como verídica o no (Anta, 2012).

y la aceptación mutuos. (Aragón, 2004)

Muchos entrevistadores enfrentan un problema complejo, ya que aun cuando existen estudios relacionados con las mejores estrategias de entrevista, no han tenido acceso a esa información y por lo tanto se ven forzados a utilizar métodos que intuitivamente les hace pensar que tendrá una entrevista exitosa, o bien, métodos que sus compañeros con mayor antigüedad le han dicho que utilizan exitosamente (Monge, s.f).

Puede que un entrevistador de campo no cuestione la efectividad de tales métodos, ya que alguna anécdota de éxito personal o de un colega podría parecer evidencia suficiente de su efectividad y, si la estrategia no funciona, el entrevistador podría suponer que no la aplicó de manera correcta, que le falta más práctica en su uso o que el entrevistado no daría información verídica; pero no pensará que el fracaso se debe a que nunca se estudió para demostrar su validez.

Aquellas ideas que surgen por sentido común, de la experiencia, de la intuición o de ideas aparentemente brillantes —aun cuando provienen de practicantes de campo con muchos años de experiencia— muchas veces son incorrectas y les llamamos hipótesis falsas. Cuando un entrevistador utiliza tácticas basadas solamente en el sentido común o en la intuición, con frecuencia resultan no ser las más acertadas, productivas o eficientes.

Desafortunadamente, muchas de estas estrategias de entrevista se basan en el uso de la presión emocional y en cuestionamientos

coercitivos bajo el supuesto de que los entrevistados—sobre todo los sospechosos— inician la entrevista con la intención de no cooperación y que no van a proporcionar información de ningún tipo a menos que se ejerza sobre ellos alguna forma de amenaza o estrategia represiva.

Contrario a esta creencia, en uno de los estudios pioneros acerca de las intenciones de cooperación de los entrevistados antes de una entrevista de investigación, St-Yves y Deslauriers-Varin (2009) demostraron que un alto porcentaje de los entrevistados (incluidos los sospechosos) inician la entrevista con intenciones de cooperación. Los mismos autores señalan que muchos entrevistados cambian su decisión de cooperar o no durante el transcurso de la entrevista, lo que nos hace suponer que la razón más probable de esa decisión es la estrategia de entrevista utilizada por el entrevistador.

Por ejemplo, en el estudio de Russano et al. (2024) se evaluó la efectividad de un entrenamiento en estrategias de entrevista basadas en ciencia en comparación con estrategias tradicionales. Se entrenaron investigadores experimentados de las fuerzas públicas locales, estatales y federales en EE. UU. y se encontró que las primeras provocaron un aumento en la cooperación y revelación de información en los entrevistados, mientras que los estilos tradicionales basados en intuición, o que no fueron validados por evidencia provocaron una menor cooperación y obtención de información.

## 2.1 LA ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN

Históricamente —recordando como ejemplo las prácticas de la Santa Inquisición— se sabe que muchos investigadores han utilizado técnicas coercitivas, de presión psicológica o incluso de tortura como el medio más popular para llevar a cabo interrogatorios y obtener información. Incluso, en la creencia popular se asume que personas con intenciones de no cooperación, no van a brindar información a menos que se ejerza sobre ellos alguna forma de presión (Luengo, 2011).

En uno de los múltiples estudios acerca del uso de estrategias coercitivas, Leo (2008) realizó una encuesta entre entrevistadores y al preguntarles por qué las utilizaban, la respuesta más común que encontró fue que “[...] los sospechosos casi nunca confiesan de manera espontánea, pero casi siempre lo hacen en respuesta a la presión policial” (Leo, 2008, p. 162), y que “[...] las confesiones, especialmente de delitos graves, rara vez se hacen de forma espontánea”. En su estudio, señaló que los entrevistadores piensan que solamente se puede obtener información después de una presión psicológica sostenida.

Decenas de autores como Shane O’Mara (2015), han demostrado que estas técnicas no solamente van en contra de lo legalmente

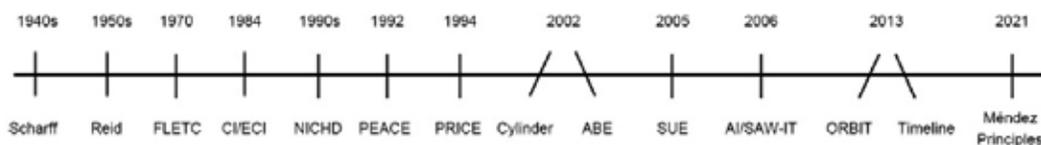
permitido en muchos países, sino que no son tan eficientes como se piensa y solamente buscan obtener una confesión en lugar de obtener información útil para resolver una investigación.

Las estrategias coercitivas tienden a provocar conductas evasivas y de poca cooperación y en muchos casos los llevan a hacer confesiones falsas para evitar el malestar que les provocan tales estrategias intimidantes.

Si la presión emocional o coaccionar al entrevistado para obtener información no es mejor alternativa para la obtención de información ¿qué herramienta podemos considerar como alternativa útil para obtener información de entrevistados no cooperadores? Estudios recientes han propuesto estrategias realmente útiles que hacen uso del *rapport* y de un cuestionamiento productivo y comunicación eficiente.

Existen varios protocolos de entrevista que han demostrado su efectividad en campo. Por ejemplo, Oxburgh et al. (2023) presentan un recorrido histórico de las técnicas de entrevista propuestas a partir de la Segunda Guerra Mundial, iniciando por la técnica Sharff de los años 1940 y terminando por el modelo aceptado por la ONU en 2021 conocido como Principios Méndez (Figura 1).

Figura 1. Recorrido histórico de técnicas de entrevista de Oxburgh et al. (2023)



Fuente: Elaboración propia con datos de Oxburgh et al. (2023).

Una característica en común de muchas de esas técnicas, particularmente de las más recientes, es el uso de una comunicación libre de manipulación psicológica, presión emocional, técnicas coercitivas o de cualquier forma de tortura. Otra característica común es que muchas de ellas destacan la importancia de tener un proceso de preparación, del uso del *rapport* y de un cuestionamiento eficiente (Oxburgh et al., 2023). Es de conocimiento, que no existe un “protocolo universal” de entrevista basado en evidencia, pero se tiene un claro procedimiento, que debe incluir tácticas confiables y válidas.

### 3. METODOLOGÍA

La presente investigación parte de un enfoque cualitativo, basada en la descripción y análisis de estrategias de entrevista usadas para la obtención de información y detección del engaño. A continuación, se presenta una secuencia de entrevista que fue utilizada como entrevista previa a la aplicación de una prueba para la evaluación de la credibilidad (polígrafo) estudiada por Prado et al. (2015) y subsecuentemente utilizada en estudios no publicados para verificar la efectividad de un proceso de entrevista para la obtención de información y detección del engaño.

En este sentido, se agrupan las mejores tácticas o estrategias para llevar a cabo una entrevista que incrementa la obtención de información y la posibilidad de encontrar indicadores de veracidad o engaño en el entrevistado y cada una de las etapas que se presentan ha sido validada de manera

independiente por diferentes estudios. Se presentan en la siguiente secuencia:

1. **Elaboración de un Plan de Entrevista** (para tener un conocimiento claro de contexto)
2. **Preparación de Preguntas Productivas** (orden y estructura de preguntas de entrevista)
3. **Presentaciones y Explicaciones** (para el establecimiento de *rapport*)
4. **Obtención de un Recuento de Hechos** (narrativa libre, preguntas específicas, solicitud de aclaraciones)
5. **Detección de Inconsistencias** (falta de correspondencia y de coherencia)
6. **Confirmación de Información** (mediante resúmenes eventuales)
7. **Solicitud de Aclaraciones** (oportunidad de explicar falta de consistencia)
8. **Cierres**

#### 3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ENTREVISTA

Imaginemos por un momento que, a un entrevistador muy eficiente, con más de 20 años de experiencia realizando investigaciones y entrevistas en asuntos relacionados con delitos sexuales, se le pide que sin preparación alguna realice entrevistas relacionadas con una extorsión. Asumamos que el entrevistador nunca en el pasado trabajó en este tipo de investigaciones y que incluso desconoce la forma en la que operan las personas o grupos dedicadas a estas actividades. ¿Por qué si es tan exitoso como investigador y entrevistador en delitos sexuales

podemos anticipar que en esta entrevista probablemente no logre obtener mucha información o incluso que no logre entender si la persona entrevistada le habló o no con la verdad?

Baldwin (1993) identificó que uno de los principales errores en entrevistas poco exitosas era la falta de preparación para una entrevista en particular, lo que provocaba, entre otras cosas, un proceso deficiente, repetitivo y con uso excesivo de la presión psicológica.

Como lo reportan May y Granhag (2016), desde la técnica Sharff y como lo podemos leer en las técnicas FLETCH, SUE, PEACE, entre otras, la preparación de la entrevista es una de las estrategias claves para que ésta sea exitosa, ya que en el momento en el que el entrevistador se convierte en un experto en el contexto que rodea la entrevista, podrá detectar más fácilmente inconsistencias en los relatos, su trabajo no estará dirigido a entender por completo lo ocurrido y, por lo contrario, podrá enfocarse en buscar nuevas piezas de información útil.

Esta preparación permite además al entrevistado tener la confianza de estar hablando con un experto en el contexto del que trata la entrevista y provoca que brinde más información genuina en comparación con aquellas entrevistas en las que el entrevistador da la apariencia de estar improvisando y que, por lo tanto, podría cometer errores por no entender ni saber nada de lo que se está investigando.

Además, ¿cómo podría este entrevistador hacer un cuestionamiento eficiente y correcto si no tiene información de contexto que le permita tener claros sus objetivos de entrevista y temas puntuales que debe cuestionar a cada uno de los entrevistados? ¿Cómo verificará la coherencia y correspondencia del relato si no tiene puntos de referencia para saber si lo que le están contando es verdad o no? ¿Cómo va a confrontar inconsistencias si ni siquiera puede detectarlas?

Blair et al. (2010) argumentan que el entrevistador debe escuchar la narración y compararla o analizarla con respecto a un contexto. Encontraron que la precisión media para detectar el engaño fue del 75% en quienes tenían información de contexto del asunto investigado, mientras que quienes no la tenían tuvieron una precisión del 57%.

Un conocimiento claro del contexto del tema que se va a entrevistar requiere un conocimiento de al menos:

- detalles del caso que incluyan las evidencias ya confirmadas y descripción de los hechos ocurridos. Podría incluir un entendimiento de la manera en la que ocurren normalmente eventos similares;
- el perfil del entrevistado, que puede incluir datos de su identidad, declaraciones previas, condición en la que se presenta a la entrevista y cualquier inconsistencia detectada en sus declaraciones previas.
- los objetivos de cada entrevista, o la



información específica que se busca obtener de cada entrevistado;

- los temas puntuales que se van a abordar, así como las preguntas que se van a utilizar y el orden en el que se presentarán los cuestionamientos;
- arreglos prácticos del lugar y la hora de la entrevista, incluyendo la ubicación de los presentes durante el proceso.

Se encontró que el plan de entrevista debe incluir una estimación del tiempo que se requiere para llevarla a cabo, ya que una entrevista coercitiva está íntimamente

relacionada con tiempos innecesariamente prolongados, con preguntas repetitivas, con lapsos en los que el entrevistado se queda solo y con una presión excesiva. Una entrevista no coercitiva no debe durar más de dos horas sin que exista la oportunidad de tomar algún descanso y no deben utilizarse estrategias en la que se le diga al entrevistado que se cuenta con información que en realidad no existe (Shaked-Schroer et al. 2015).

A continuación, se presenta un ejemplo breve de un plan de entrevista.

Tabla 1. Ejemplo de plan de entrevista

Caso Número: 000001-2024-Hostigamiento	
Resumen de eventos	Información confirmada
<p>El pasado 23 de marzo se solicita la renuncia a la empleada del área de pagos de nombre Leslie, debido a que se redujo la operación de la empresa. En el momento en el que se está negociando su liquidación, acusa a Víctor, su supervisor inmediato, de que en junio del año anterior intentó hacerle una videollamada durante la madrugada y que minutos después le envió un video por WhatsApp en el que se mostraba un miembro sexual masculino.</p> <p>Se le pide que muestre el chat, pero ella afirma que lo borró por temor a que su pareja lo viera, pero que el video quedó guardado en su galería.</p> <p>Argumenta que días después, Víctor le hizo propuestas de tener intercambio sexual pero que como ella se negó, ahora la están despidiendo.</p>	<p>Leslie presenta un video que muestra un miembro sexual masculino, sin embargo, no se escucha voz ni se ve cara de alguien que permita identificar si el video realmente fue enviado por Víctor.</p> <p>No se cuenta con evidencia de donde se obtuvo ese video antes de ser guardado en la galería del celular de Leslie.</p>

<b>Datos del entrevistado: Víctor</b>		
<b>Información general</b>	<b>Declaración previa</b>	<b>Inconsistencias detectadas</b>
<p>Víctor ingresa a la empresa en el área de captura dos años previos al incidente. Al poco tiempo se gana la confianza de uno de los directivos quien lo propone como coordinador y queda como jefe de Leslie. Tiene 34 años, es casado, tiene 2 hijos. Tiene a su cargo a 5 empleados de la empresa.</p>	<p>Dijo que no tenía nada que ver con ese intento de videollamada ni envió de ese video, que él no los había enviado ni mucho menos los había grabado. Niega haberle propuesto contacto sexual a Leslie ni haber solicitado su despido por negarse a tener contacto sexual con él.</p>	<p>Se cuenta con un registro de llamadas del día y la hora en que Leslie reporta haber recibido el video, pero él lo niega.</p>
<b>Objetivos y cuestionamientos por realizar</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Preguntas recomendadas de entrevista</b>	
<p>Información que permita clarificar: Si envió un video con un miembro sexual masculino a Leslie. Si pidió intercambio sexual a Leslie. Si realizó videollamadas de madrugada a su compañera con algún interés no laboral. Si solicitó el despido de su compañera por haberse negado a tener intercambio sexual.</p>	<p>Háblame con detalle de tu proceso de ingreso a esta empresa (necesito saber fechas, personas involucradas y el proceso que seguiste). Y háblame de como fuiste creciendo en la empresa. Platícame cuáles son tus funciones actuales (formales e informales) o, en otras palabras, qué haces en un día normal de trabajo y háblame de todas las personas con las que interactúas. Necesito detalles de tu ambiente laboral y de la manera en la que tú supervisas al personal a tu cargo, y en particular, que me cuentes cómo es la relación y comunicación con tus compañeras. ¿Cómo te describirías o cuál es la manera en la que te desenvuelves en tu ambiente de trabajo? Cuéntame todo lo que sabes (formal o informalmente) acerca de los señalamientos en tu contra. Háblame de tu relación con Leslie. ¿Cómo las describirías? ¿Qué tipo de comunicación (formal, informal, bromear, en doble sentido) tienes con ella? ¿Y tú por qué crees que hizo esos señalamientos? ¿Enviaste ese video?</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Vrij y Granhag (2012) sostuvieron que las preguntas en una entrevista son clave para la obtención de una mayor información y que los entrevistadores deben tener mucho cuidado su formulación para obtener y mejorar los indicadores de veracidad o engaño. De igual manera, es trascendente planear no solo qué preguntas se van a realizar, sino el orden en el que serán presentadas —el orden de los factores podría afectar el producto—.

Un cuestionamiento eficiente es clave para incrementar la cooperación del entrevistado, para obtener más información y particularmente para obtener indicadores de engaño o de credibilidad de la declaración.

Kassin et al. (2010) demostraron que entre los principales problemas en las preguntas que realizan los entrevistadores se encuentran:

- Preguntas acusatorias
- Iniciar y abusar del uso de preguntas cerradas
- Interrupciones constantes
- Preguntas sugerentes
- Cuestionamientos múltiples y complejos

Un cuestionamiento eficiente debe generar una carga cognitiva o esfuerzo mental diferente en el entrevistado veraz en comparación con el que tiene intenciones de engaño, es decir, preguntas sencillas para el veraz porque lo único que tiene que hacer es reportar su recuerdo y difíciles para el no veraz porque tiene que

fabricar o construir información para poder responder la pregunta de manera que se escuche creíble.

Un ejemplo podría ser pedirle que describa el lugar donde dice haber estado en el momento de los hechos, pedirle que proporcione detalles de lo que percibió (vio, escuchó o hizo) y que agregue información de lo que pensó y sintió. El sujeto veraz recordará todos esos detalles solicitados y la carga cognitiva o esfuerzo mental será bajo, a diferencia del entrevistado no veraz que tendrá que crear toda esa información y que por el esfuerzo requerido hará que sea notoria su fabricación, sobre todo por la presencia de inconsistencias, falta de correspondencia y coherencia en su relato.

Una gran variedad de autores, dentro de ellos Vrij, et al. (2021) coinciden en que una técnica de entrevista validada no solamente permitirá obtener más información confiable, sino también la posibilidad de encontrar indicadores de veracidad o de engaño en la información recolectada.

En la persona veraz, por el simple hecho de estar diciendo la verdad, no se va a notar que está hablando con la verdad. Y, por el contrario, en un mentiroso, por el simple hecho de estar mintiendo, se le tendrían que notar indicadores de engaño. Hoy en día sabemos que una buena estrategia de entrevista es aquella que permite desencadenar o provocar que estos indicadores de veracidad o engaño sean más claros, ya que estos no surgen de

manera espontánea, automática o difícil de controlar.

Autores como Meissner et al. (2017) han confirmado que una buena práctica de entrevista permite obtener información útil, y algunos otros protocolos como el CBCA (Amado et al., 2015) que permiten clasificar declaraciones veraces y de engaño también requieren protocolos de entrevistas eficientes.

En este sentido se concluye que, el orden y la estructura de un cuestionamiento debe iniciar con preguntas abiertas y terminar con preguntas cerradas, iniciar con lo general hasta terminar con lo más específico:

- Comenzar con **preguntas abiertas que provoquen narrativas** en las que el entrevistador no interviene y en las que solamente utiliza las estrategias de *rapport* descritas en la *entrevista motivacional* de Miller y Rollnick (2013) que se presentan con más detalle en la sección 3 "Presentaciones y explicaciones". Por ejemplo: "Víctor, cuéntame todo lo que sabes acerca de la acusación de Leslie en tu contra, dime por favor todo lo que sabes de manera directa o indirecta".
- Después de las narrativas, **se solicitan detalles** donde se le pide al entrevistado que incluya la mayor cantidad de información de personas, lugares, acciones, tiempos, objetos y situaciones, y se le pide al entrevistado dar preferentemente

detalles corroborables. Por ejemplo: "dame detalles del nombre de la persona que te lo comentó, el día y hora que ocurrió y, de ser posible, las palabras exactas que utilizó cuando lo hizo".

- Hacer **preguntas de espacio y tiempo** en las que, nuevamente, se le piden preferentemente detalles que puedan ser corroborados. Por ejemplo: "describeme los mensajes que normalmente le envías a Leslie, frecuencia y contenido" Háblame de en qué lugares normalmente hablas con ella y la frecuencia con la que ocurre en privado".
- **Realizar resúmenes** para que el entrevistador confirme que comprendió de manera clara y completa la información proporcionada y para que éste tenga claro que se le está prestando atención y tenga la oportunidad de agregar o modificar la información que proporcionó. Por ejemplo: "Víctor, necesito que me corrijas si me equivoco... me dices que tu relación es siempre de manera profesional con todo el personal a tu cargo y que nunca se hacen comentarios de tipo personal. Me dijiste además que solo se hablan temas de trabajo".
- Incluir preguntas que probablemente el entrevistado no supuso que se le harían y que se conocen como **preguntas no anticipadas**. Por ejemplo: "¿Estás siguiendo a Leslie en alguna red social?" o "¿Es posible que en algún servicio de mensajería

ella pudiera presentar mensajes que puedan ser interpretados como una comunicación de tipo personal?”.

- Incorporar una solicitud directa de **aclaraciones** a la información proporcionada en caso de encontrar inconsistencias en el relato, sin romper el *rapport*. Por ejemplo: “Víctor, me dices que nunca has buscado a Leslie fuera de horario de trabajo y que mucho menos lo has hecho por temas personales. Sin embargo, ella presenta mensajes en los que haces comentarios que no tienen que ver con asuntos de trabajo. ¿Me lo puedes explicar, por favor?”.

### 3.2 PRESENTACIONES Y EXPLICACIONES

Ya que se cuenta con plan de entrevista y con una idea clara de las preguntas eficientes que se van a hacer, se inicia la entrevista. La flexibilidad es una característica importante en el entrevistador. No tiene que hacer todas las preguntas del plan si no vienen al caso, y podría agregar preguntas si así lo considera oportuno.

No se debe iniciar una entrevista sin el establecimiento de *rapport* ya que es una de las estrategias que ha sido estudiada y citada con mayor frecuencia como la más eficiente para la obtención de información, para el incremento de la cooperación y para poder identificar un discurso veraz o falso en el entrevistado (Abbe y Brandon, 2013).

El *rapport* -como muchos conceptos que tienen que ver con procesos intangibles- es

difícil de definir, ya que hacen referencia a interacciones humanas cambiantes que dependen de las características de personalidad de los involucrados, de la situación o contexto en el que ocurre la comunicación, etc. Ya que nuestra intención es entender de forma práctica las tácticas de entrevista, ejemplificaremos estrategias para establecer y mantener el *rapport*.

A diferencia de otro tipo de relaciones interpersonales, en una entrevista de investigación se cuenta con muy poco tiempo para establecer una relación positiva con el entrevistado que de forma simple, y sobre todo genuina, que le permita al entrevistador: a) establecer una relación de trabajo donde sea el entrevistador quien dirija el procedimiento; b) provocar cooperación mutua; c) generar interés genuino; d) evitar incertidumbre mediante la explicación y presentación de objetivos claros de entrevista; e) mostrar una imagen de alguien de respeto y confianza, entre otras.

En su propuesta de una *entrevista motivacional*, Miller y Rollnick (2013) identificaron algunas habilidades o conductas que logran incrementar el *rapport*. Los autores señalan que, durante la narrativa libre del entrevistado, el entrevistador debe mantenerse en silencio y, además de estar muy atento o con una escucha activa, puede realizar lo siguiente:

- Afirmaciones en las que resalte y recompense comportamientos con frases como “qué interesante”,

“me queda muy claro”, “esto que mencionas es importante”. En ocasiones el asentir con la cabeza o sonreír ligeramente es suficiente.

- Hacer resúmenes donde se ofrezca una síntesis detallada de lo que dijo el entrevistado y utilizar descripciones, por ejemplo: “Corrígeme si entendí mal. Entonces, me dices que de madrugada enviaste a Leslie un mensaje que tenía que ver con un tema de trabajo, ¿cierto? Y entonces... ¿qué pasó después?”.

Brimbal et al. (2019) propusieron dos elementos clave para el establecimiento del *rapport*; a uno de ellos lo denominaron *tácticas de rapport relacional*, que incluyen estrategias como:

- Buscar temas en los que existe un interés en común, por ejemplo: “¿sabes por qué estamos tú y yo el día de hoy acá?”; temas de identidad en común: “ambos tenemos que enfrentar situaciones estresantes todos los días”; o temas de actitudes en común: “muchas veces hay situaciones que nos molestan en extremo y actuamos de forma impulsiva”.
- Revelar información personal, también conocida como “auto divulgación” por parte del entrevistador en donde comparte lo que piensa como: “pienso que en muchas ocasiones los seres humanos interpretamos de manera equivocada lo que otras personas nos quieren decir”.

Demostrar preocupación y respeto genuinos por una persona. Por ejemplo: “para mucha gente estos procedimientos son muy largos, entiendo que te desespere que esto no avance más rápido”, “es obvio que estar involucrado en un proceso de investigación es incómodo”.

Los autores propusieron lo que denominaron *tácticas de rapport conversacional*, en las que recomiendan el uso del lenguaje corporal del entrevistador para transmitir al entrevistado un interés genuino y su compromiso para resolver problemas. Entre ellos está inclinarse hacia delante (sin invadir el espacio personal), hacer contacto visual, sonreír, asentir con la cabeza y presentar estímulos verbales simples como decir “mmm”, “hmm”, “¿y entonces?”, etc.

Algunos modelos de entrevista, como el protocolo PEACE (Bull, 2018), hablan del *rapport* como una meta que se logra con estrategias que ayuden al entrevistado a entender el motivo de cada uno de los procedimientos de la entrevista, entre ellos, aclarar objetivos. Por ejemplo, en la fase de *Explicación e Involucramiento (E)*, el *rapport* se utiliza para garantizar que se respete el procedimiento, se definan los objetivos y se aclaren las expectativas.

### **FASES DE LAS PRESENTACIONES Y EXPLICACIONES**

Antes de revisar el tema bajo investigación, es importante tener una fase introductoria en la que se realizan

presentaciones y se explica al entrevistado los objetivos de la entrevista; la presentación del entrevistador genera una relación de confianza —probablemente a todos nos dijeron nuestros padres que no hablaríamos con desconocidos— y la presentación de los procedimientos que se van a seguir involucran al entrevistado en un proceso de cooperación. La presentación del objetivo reduce incertidumbre y se incluye finalmente una charla breve para que el entrevistador conozca un poco más al entrevistado antes de abordar el tema investigado. Todo lo anterior ayuda a establecer *rapport*.

I. Aviso de grabación. Muchos protocolos internacionales recomiendan que las entrevistas queden registradas mediante una videograbación.

*“Víctor, antes de comenzar, te informo que se nos pide que esta entrevista sea videograbada para que se tenga un registro fidedigno de todo lo que conversemos y todo lo que ocurra el día de hoy en esta entrevista.”*

II. Presentación del entrevistador de manera formal y profesional en la que explica su función durante la entrevista. Ejemplo:

*“Buenas tardes, mi nombre es Rodolfo Prado, pertenezco a... y puedes llamarme Rodolfo si así lo deseas. Mi trabajo el día de hoy es brindarte las condiciones necesarias para que tengas la oportunidad de presentar tu versión con respecto a los hechos que se están investigando.”*

III. Presentación del entrevistado de manera conversacional y cordial.

*“¿Cómo te llaman normalmente? ¿Cómo prefieres que me dirija hacia ti el día de hoy?”*

Si el evaluado prefiere que lo llamen “ingeniero”, “doctor”, “maestro”, “coronel”, etc., ese es el trato que debe dársele para generar mejor comunicación.

IV. Presentación del objetivo de la entrevista para evitar malentendidos con respecto a la razón de la entrevista y, sobre todo, para reducir la incertidumbre.

*“¿Sabes cuáles es el objetivo de esta entrevista? ¿Conoces el tema del que tenemos que hablar el día de hoy?... (se espera respuesta) ... entiendo que el pasado 15 de marzo Leslie te acusó de haberle enviado unos videos con un miembro sexual masculino y, posteriormente, de haber solicitado su renuncia por no haber accedido a tener contacto sexual contigo. La razón de esta plática es entender exactamente todos los detalles de lo ocurrido para que se lleve a cabo la investigación de la manera más precisa posible.”*

*“Víctor, siempre hay dos o más versiones del mismo incidente y el día de hoy lo más importante es conocer tu versión con respecto a estos hechos, para que quien tome la decisión de qué fue lo que realmente pasó tenga toda la información necesaria para hacerlo.”*

V. Preguntas para practicar una comunicación eficiente.

*Antes de comenzar a revisar este tema, quiero que me cuentes un poco de ti para conocerte y adaptar esta entrevista para tu beneficio. (El entrevistador presenta la primera pregunta que ya tenía lista en su plan de entrevista). Háblame con detalle de tu proceso de ingreso a esta empresa: necesito saber fechas, personas involucradas y el proceso que seguiste. Háblame de cómo fuiste creciendo en la empresa.*

Entonces, el entrevistador presenta dos o más preguntas que tenía preparadas en su plan de entrevista para establecer *rapport* y tener más información del contexto de entrevista que va a realizar.

#### 4. RESULTADOS

Una vez que se ha concluido con todas las fases presentadas anteriormente, la fase de presentaciones, explicaciones, aclaración de objetivos y establecimiento de *rapport*, el entrevistador y el entrevistado se encuentran listos para revisar a detalle el asunto bajo investigación.

Estas son algunas estrategias encontradas que permiten la revisión de temas del asunto bajo investigación y una mayor cooperación por parte del sujeto entrevistado:

##### PRESENTACIÓN DE RUTINAS

En los Principios sobre Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación

de Información de la ONU (2021), particularmente en el enunciado 112, se señala que “[...] establecer expectativas al comienzo de una entrevista conducirá a un proceso más efectivo”. Por eso que antes de pedir al entrevistado que reporte lo ocurrido, se recomienda explicar cómo se revisará el tema bajo investigación. Ejemplo:

*“Ahora vamos a platicar del incidente bajo investigación. Es necesario revisar y aclarar todos los detalles ocurridos. Tú tienes la información necesaria para entender qué fue lo que realmente ocurrió. Es esa la razón por la que vamos a dedicar el tiempo suficiente para que me cuentes todo lo que me quieras contar de ese evento. Primero, te pediré que me des tu versión de los hechos. Después, te pediré que me des los detalles que me hagan falta. Finalmente, si hay inconsistencias, te pediré que me aclares o me ayudes a comprender la razón de estas inconsistencias”.*

##### PREGUNTAS NARRATIVAS (EN RED)

Phillips et al. (2012), al igual que como se plantea en muchos protocolos de entrevista —como la propuesta PEACE—, han encontrado que una estrategia eficiente de obtención de un recuento es iniciar con preguntas abiertas, que llamaremos preguntas en RED por ser el acrónimo de Relátame, Explícame, Descríbeme.

La RI o Entrevista de Realidad (*Reality Interview*, Bogaard et al., 2019) recomienda que el entrevistador presente

expectativas más precisas solicitando detalles perceptuales, por ejemplo, qué vio, escuchó y una descripción del espacio y tiempo. Esto permitirá discriminar mejor un relato recordado —que normalmente incluye todos esos detalles solicitados— frente a una historia fabricada, en la que todos esos detalles no existen y deberán ser contruados.

*Víctor, tú eres la persona que sabe exactamente qué fue lo que pasó y conoces los detalles de lo ocurrido; al final de nuestra plática, también yo sabré qué fue lo que pasó, pero para eso necesito que me cuentes con mucho detalle los hechos. Todo es importante, así que no omitas nada de lo que viste, escuchaste, sentiste o percibiste. Voy a tomar algunas notas mientras me cuentas para no olvidar nada y para anotar dudas que me surjan, porque no puedo interrumpirte. Cuando termines de contarme, te plantearé las dudas que me surgieron.*

#### PREGUNTAS DETALLADAS (PLATOS)

Cuando se obtiene ese relato sin interrupciones, se presentan preguntas detalladas para ampliar la información obtenida con preguntas que llamaremos PLATOS, que nos permiten obtener toda la información relacionada con Personas, Lugares, Acciones, Tiempos, Objetos y Situaciones.

El protocolo SUE (*Strategic Use of Evidence* o Uso Estratégico de la Evidencia, Hartwig et al., 2014) explica que estas preguntas no deben ser acusatorias,

suggerentes y tienen el objetivo de obtener detalles específicos de lo que el entrevistado no incluyó en su narrativa libre. Ejemplo:

*Víctor, necesito conocer algunos detalles específicos que no incluiste en tu explicación. Es muy común que yo necesite detalles puntuales que me ayudarán a entender perfectamente la situación. (P) Cuéntame cómo se llama la persona que te presentó a Leslie y cómo la conociste... (L) Descríbeme dónde estabas cuando mandaste ese mensaje a Leslie... (A) Dime específicamente qué fue lo que ella hizo el lunes siguiente después de que le hiciste las llamadas el fin de semana... (T) ¿Cuánto tiempo pasó desde que la conociste hasta que le mandaste el primer mensaje de texto?... (O) ¿El teléfono es de la empresa o es tu teléfono personal?... (S) Dime qué pensaste cuando ella te hizo los reclamos el lunes siguiente a los mensajes.*

#### 4.1 DETECCIÓN DE INCONSISTENCIAS

Como parte de los hallazgos de la investigación, se encontró que durante el proceso de obtención de información, el entrevistador debe enfocarse en analizar todo lo que está escuchando y contrastarlo con los indicios, evidencias o pruebas confirmadas del caso y contra lo previamente declarado por el entrevistado —ya que el proceso de preparación le permitió ser experto en el contexto— para poder identificar inconsistencias, incoherencias o falta de congruencia en el discurso del entrevistado que van a requerir aclaración.

Mencionamos previamente que dos de los productos clave de cualquier entrevista son la obtención de la mayor cantidad de información hasta el momento no conocida y la clasificación diagnóstica de veracidad o engaño de esa información, es decir, intentar diagnosticar si la información obtenida es consistente o si concuerda con la realidad.

Vrij et al. (2022), en la introducción de su artículo acerca de la detección verbal del engaño, dicen que son cuatro las formas más comunes en las que los seres humanos hemos estudiado estrategias para detectar si alguien dice la verdad o miente. Los autores señalan que los medios estudiados han sido: a) la observación del comportamiento no verbal; b) el análisis del contenido del discurso; c) la medición de cambios fisiológicos; y d) la medición de la actividad cerebral. Concluyen que las estrategias de análisis del discurso son las más efectivas para diagnosticar engaño o veracidad durante una entrevista en la que no se cuenta con instrumentos de medición de actividad fisiológica.

Es verdad que una de las estrategias más populares, no solo entre los investigadores y entrevistadores, sino incluso entre el público en general, es buscar indicadores de engaño en el lenguaje no verbal o lenguaje corporal. Al respecto, Denault et al. (2019) publican un artículo en el que se cuestionan por qué a pesar de los miles de artículos revisados por pares sobre la invalidez de la comunicación no verbal o el lenguaje corporal como diagnóstico de

veracidad o engaño, muchos entrevistadores siguen basando sus conclusiones en esta herramienta pseudocientífica —que presume falsamente ser científica—.

En uno de los documentos más importantes con respecto a la detección no verbal del engaño, DePaulo et al. (2003) demuestran que la mayoría de los indicios que se han investigado acerca del comportamiento no verbal tan solo permiten hacer una clasificación de engaño o veracidad similar al azar. Es decir, que ningún estudio científico respalda la idea de que un cambio observable en el lenguaje corporal tenga utilidad como indicador de honestidad o engaño.

Amado et al. (2015) en su metaanálisis del Análisis del Contenido Basado en Criterios (CBCA, por sus siglas en inglés) corroboraron la validez de los criterios no verbales o del contenido del discurso de una persona para poder diferenciar historias que provienen de un recuerdo de sucesos auto experimentados como reales y relatos falsos o inventados. Los resultados arrojaron aproximadamente un 80% de precisión en los diagnósticos que se obtuvieron analizando el contenido de la declaración.

Uno de esos criterios se refiere a la estructura lógica, lo que significa que una de las tareas más importantes del entrevistador es analizar si el conjunto de la declaración tiene coherencia, es decir, que los distintos segmentos o contenidos del relato no sean inconsistentes o contradictorios, o que

incluso la información dentro del relato no sea inconsistente o contradictoria con respecto a las declaraciones de otros testigos o con la evidencia conocida.

En su teoría del engaño humano y detección del engaño, Levine (2014) explica que la mentira no puede ser detectada en tiempo real, y mucho menos mediante el análisis del lenguaje corporal. En cambio, habla de la importancia del análisis de consistencia, coherencia y correspondencia dentro del relato. En resumen, el autor señala que la correspondencia tiene que ver con la comparación y el análisis entre lo que dice el entrevistado contra los hechos y evidencias conocidas y, menciona que el entrevistador también tiene que estar atento a la coherencia, que tiene que ver con la consistencia lógica de la comunicación. Tendrá que analizar si dentro del relato del entrevistado dos o más ideas contradicen o presentan alguna falta de consistencia.

Una inconsistencia en el relato de un entrevistado no siempre es signo inequívoco de falta de veracidad. Muchas veces el entrevistado veraz dará una explicación congruente del porqué de la inconsistencia y ningún entrevistador debería terminar una entrevista sin dar la oportunidad al entrevistado de hacer aclaraciones.

Levine (2014) señala que para que un entrevistador pueda detectar de manera eficiente si la explicación final proviene de un recuerdo real o se fabrica o está fabricando, requiere que el entrevistador conozca el contexto y esté familiarizado

con la situación que investiga para decidir si la explicación final es consistente o no. En este sentido, se encontró que antes de confrontar al entrevistado con esta inconsistencia detectada, el entrevistador deberá confirmar y asegurar la información obtenida por parte del entrevistado.

#### **4.2 CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN (MEDIANTE RESÚMENES EVENTUALES)**

Antes de confrontar al entrevistado con las inconsistencias encontradas en su relato, el entrevistador le proporciona un resumen detallado de lo que entendió, se le pide que confirme si la información obtenida es correcta y se le invita a agregar cualquier información faltante. Esta confirmación de información permite que el entrevistado se comprometa con lo que dijo hasta ese momento.

Lo que se desea prevenir con esta confirmación de información es que, al tiempo de confrontar al entrevistado con la inconsistencia, falta de coherencia o correspondencia, el entrevistado presente argumentos como “eso no fue lo que yo dije”, “quizá me equivoqué o confundí”, “no recuerdo haber dicho eso”, y que esta simulación de estar confundido le proporcione una salida sencilla para no dar explicaciones relacionadas con la falta de congruencia en su relato.

La siguiente fase de solicitud de aclaraciones será más eficiente al pedirle esta confirmación y se presenta un ejemplo:

*Víctor, te voy a dar en este momento un resumen de lo que entendí con respecto a tu relato de los hechos. Es muy importante que me corrijas si es que entendí incorrectamente lo que me contaste, o que me digas si quieres agregar cualquier otra información.*

*Lo que entendí es que ese día Leslie... y después tú... y que eso ocurrió en ... pero que nunca... ¿Es correcto? ¿Quieres agregar algo más?*

### 4.3 SOLICITUD DE ACLARACIONES

Shepherd y Griffiths (2021), al igual que otros autores que hablan de la entrevista SUE (Uso Estratégico de la Evidencia), resaltan la importancia de hacer que el entrevistado sepa que existe información que es inconsistente dentro de su relato. Las inconsistencias pueden deberse a la falta de coherencia —dentro de su relato hay información que se contradice— y a la falta de correspondencia —el relato no concuerda con la información de otros testigos, o bien, con la evidencia encontrada o que tenga posibilidad real de ser recolectada—.

Una estrategia clave para la obtención de información y para la clasificación diagnóstica de veracidad o engaño es hacer que el entrevistado sea consciente de la inconsistencia en la información obtenida, lo que se logra al permitirle al entrevistado la oportunidad de aclarar esta información sin romper el *rapport*, evitando una confrontación coercitiva —estrategia clave de cualquier entrevista—.

Otro detalle importante es no solicitar de aclaraciones si no existen inconsistencias, mucho menos dar a entender al entrevistado que se cuenta con información o evidencias que en realidad no existen. Una costumbre de muchos entrevistadores es hacer creer al entrevistado que su relato tiene fallas, aunque éstas en realidad no existan.

Solicitar aclaraciones de información inconsistente hace que el entrevistado no veraz sea consciente de su falta de coherencia y correspondencia, lo que posibilitará aumentar la información obtenida o la presencia de indicadores clave de engaño. Al mismo tiempo, permitirá al sujeto que tiene intenciones de veracidad aclarar y dar explicaciones congruentes de la inconsistencia en su relato.

#### ¿CÓMO PRESENTAR LA SOLICITUD DE ACLARACIÓN?

El entrevistador estructura los cuestionamientos para presentarlos individualmente y comienza con las inconsistencias más débiles y termina con las más fuertes, por ejemplo:

- **Solicitud de aclaración 1:** inconsistencias dentro del recuento
- **Solicitud de aclaración 2:** inconsistencias entre el recuento y la declaración de testigos
- **Solicitud de aclaración 3:** inconsistencias entre el recuento y la evidencia forense.

Cuando llega el momento de hacer desafíos, cada uno se presenta de forma

individual buscando una explicación siguiendo este proceso:

- Usted me dijo... Pero aquí tenemos que...
- Explíqueme qué fue lo que pasó o por qué esto no cuadra/concuerda.

En cuanto al momento oportuno para hacer los desafíos, Walsh y Bull (2015) recopilaron una muestra de 70 entrevistas grabadas con asuntos de investigaciones reales con personas sospechosas de fraude. Con ellas, estudiaron el momento más confiable para hacer retos y desafíos y encontraron que cuando las pruebas e inconsistencias se revelaban gradualmente, las entrevistas eran, por lo general, más eficientes y generaban mayor cantidad de información, y que cuando las pruebas se revelaban pronto o muy tarde, las entrevistas resultaban menos hábiles y era menos probable que se obtuvieran relatos exhaustivos.

#### 4.4 CIERRES

La fase de cierre de la entrevista es igualmente importante y merece una atención especial por parte del entrevistador y el entrevistado, y puede considerarse el momento donde se va a dar por terminada su interacción o relación de trabajo.

La fase de cierre ofrece una oportunidad para que el entrevistador y el entrevistado entiendan todo lo que ocurrió y lo que se obtuvo en esa relación de trabajo. Como señalan Braun y Clarke (2021), este momento final puede usarse para resumir

los temas discutidos y cómo la información obtenida y la que no pudo obtenerse se relacionará y ayudará a entender mejor lo ocurrido en el hecho bajo investigación. Esta reflexión compartida puede ayudar al investigador a consolidar su comprensión de los datos recopilados. Por ejemplo:

*Víctor, antes de terminar es importante que te haga un resumen de todo lo que me contaste y lo que no me pudiste aclarar para asegurarnos de que tengo una comprensión clara de lo que quieres que se sepa. Corrígeme si entendí mal algo y dime si quieres agregar algo.*

*Me contaste que...*

*Cuando te pedí que me aclararas... me dijiste que no tenías nada más que agregar. ¿Hay algo que quieras corregir o agregar?*

La fase de cierre brinda la oportunidad de aclarar cualquier malentendido o confusión. El entrevistado pudo proporcionar información ambigua o incompleta y el cierre permite al entrevistador abordar estas cuestiones de manera directa y efectiva.

Asimismo, la fase de cierre es un momento propicio para establecer expectativas claras sobre los siguientes pasos en el proceso de investigación. Esto puede incluir dar información sobre cómo se utilizarán los datos recopilados, los plazos para la toma de decisiones y cómo se protegerá la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes (Flick,

2018) o con quién se compartirá esta información. Esta transparencia ayuda a mantener la confianza y el compromiso de los participantes en el proceso:

*Víctor, voy a reportar todo lo que me contaste y la siguiente fase va a ser... y muy probablemente eso tome al menos... días antes de que se te llame para la siguiente fase del proceso. ¿Hay algo más que quieras contarme? ¿Tienes alguna duda? ¿Quieres contarme algo de cómo te sentiste durante nuestra conversación?*

## 5. CONCLUSIONES

Es necesario aclarar que, en cualquier disciplina profesional, uso de un instrumento, procedimiento o metodología—incluso cualquier inteligencia artificial o proceso automatizado— los seres humanos seguimos desempeñando un papel crucial para la aplicación correcta del procedimiento y la toma correcta de decisiones. Nuestras cualidades y características particulares nos permiten alcanzar objetivos gracias o a pesar de cualquier técnica, procedimiento o tecnología.

En esta guía se presentaron algunas estrategias de entrevista de investigación que han sido respaldadas por la evidencia científica y que son útiles obtener mayor cantidad de información y mayor precisión en el diagnóstico de veracidad y engaño.

Las entrevistas de investigación requieren de profesionales que apliquen

un procedimiento adecuado respaldado por la evidencia, y que tales profesionales deben desarrollar cualidades específicas para incrementar la utilidad de la herramienta propuesta.

Por ello, concluimos este trabajo presentando algunas ideas de estudios que han reportado y discutido cuáles son las características que debe tener un buen entrevistador.

Por un lado, Bull y Cherryman (1996) señalan las siguientes habilidades que, en general, discriminan significativamente a los entrevistadores considerados “hábil” de los “no hábil”:

- tienen habilidades para comunicarse;
- son empáticos;
- son flexibles, aun cuando tienen un plan de entrevista;
- se adaptan para mantener al entrevistado concentrado en los temas relevantes;
- adaptan su entrevista a lo que dice el entrevistado;
- mantienen una mentalidad abierta;
- saben en qué momento hacer preguntas abiertas y cerradas;
- su entrevista tiene estructura.

Por su lado, Walsh y Bull (2011) encontraron que un buen entrevistador:

- planifica;
- establece y mantiene el *rapport*;
- escucha;
- tiene la mente abierta;
- no se apresura a obtener información;
- es organizado en cuanto a las

preguntas y a la presentación de evidencia e información.

Posteriormente, en otro artículo Walsh y Bull (2012) afirman que un buen entrevistador sabe cuándo:

- mostrar evidencias y hacer que el entrevistado se dé cuenta de sus contradicciones;
- provocar que el entrevistado dé relatos y lo anima de manera sutil a hacer el recuento;
- hacer la solicitud de aclaraciones ante inconsistencias;
- hacer preguntas sobre detalles;
- tener la estructura adecuada de la entrevista; y
- hacer resúmenes constantes

Los entrevistados son seres humanos cambiantes y se requiere un experto en entrevista eficiente, flexible, con habilidades de comunicación, que consiga ser atractivo para lograr la atención y cooperación del entrevistado, pero sobre todo, mostrarse como un ser humano dispuesto a establecer una relación de trabajo que busca información para resolver un asunto bajo investigación. En este trabajo se pudo presentar y explicar cómo a través de una estructura de entrevista fundamentada en principios validados se puede llegar a obtener una mayor cantidad de información en comparación con metodologías tradicionales.

## 6. TRABAJOS CITADOS

Abbe, A., & Brandon, S. E. (2013). Building and maintaining

rapport in investigative interviews. *Police Practice and Research*, 15(3), 207–220. <https://doi.org/10.1080/15614263.2013.827835>.

Amado, B., Arce, R., and Fariña, F (2015). Undeutsch hypothesis and Criteria Based Content Analysis: A meta-analytic review. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 7(1) 3-12. <https://doi.org/10.1016/j.ejpal.2014.11.002>.

Anta, J. Á. (2012). Detección del engaño: polígrafo vs análisis verbo-corporal. *Quadernos de criminología: revista de criminología y ciencias forenses*, (19), 36-46.

Aragón, Laura, Arturo Silva, Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica, México, Pax-Mex, 1ª edición, 2004.

Baldwin, J. (1993). Police interview techniques: Establishing truth or proof? *The British Journal of Criminology*, 33(3), 325-352.

Blair, J. P & Levine, T. & Shaw, A. (2010). Content in Context Improves Deception Detection Accuracy. *Human Communication Research*. 36(3). 423-442. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2010.01382.x>.

Bogaard G, Colwell K, Crans S. (2019) Using the Reality Interview improves the accuracy of the Criteria-Based Content Analysis and Reality Monitoring. *Applied Cognitive Psychology*. 33(6). 1018-1031. <https://doi.org/10.1002/acp.3537>.

Braun, V. and Clarke, V. (2013) *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. SAGE Publication, London.

Brimbal, L., Dianiska, R. E., Swanner, J. K. & Meissner, C.A (2019). Enhancing Cooperation and Disclosure by Manipulating Affiliation and Developing Rapport in Investigative Interviews, *Psychology, Public Policy, and Law*, 25(2), pp. 107-115.

Bull, R. (2018). PEACE-ful interviewing/interrogation: What research can tell us. En K. Shigemasa, S. Kuwano, T. Sato, & T. Matsuzawa (Eds.), *Diversity in harmony - Insights from psychology: Proceedings of the 31st International Congress of Psychology* (pp. 191–210). John Wiley & Sons Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781119362081.ch10>.

Bull, R., & Cherryman, J. (1996). Helping to identify skills

- gaps in specialist investigative interviewing: enhancement of professional skills. London: Report to the Home Office Police Research Group.
- Denault, V., Plusquellec, P., Jupe, L. M., St-Yves, M., Dunbar, N. E., Hartwig, M., ... van Koppen, P. J. (2019). The analysis of nonverbal communication: The dangers of pseudoscience in security and justice contexts. *Anuario de Psicología Jurídica*, 30(1), 1-12. <https://doi.org/10.5093/apj2019a9>.
- DePaulo, B. M., Lindsay, J. J., Malone, B. E., Muhlenbruck, L., Charlton, K., & Cooper, H. (2003). Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 129, 74-112. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.1.74>.
- Flick, U. (2018). Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project. *Qualitative Sociology Review*, 19(2):114-116. DOI: <https://doi.org/10.18778/1733-8077.19.2.06>.
- Hartwig, M., Granhag, P. A., & Luke, T. (2014). Strategic Use of Evidence during investigative interviews: The state of the science. In D. C. Raskin, C. R. Honts, & J. C. Kircher (Eds.), *Credibility assessment: Scientific research and applications* (pp. 1-36). Elsevier Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-394433-7.00001-4>.
- Kassin, S. M., Drizin, S. A., Grisso, T., Gudjonsson, G. H., Leo, R. A., & Redlich, A. D. (2010). Police-induced confessions: Risk factors and recommendations. *Law and Human Behavior*, 34(1), 3-38. <https://doi.org/10.1007/s10979-009-9188-6>.
- Lennart, May & Pär Anders Granhag (2016) Using the Scharff-Technique to Elicit Information: How to Effectively Establish the 'Illusion of Knowing It All'. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, Vol. 8, pp. 79-85.
- Leo, R. A. (2008). *Police Interrogation and American Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Levine, T. (2014). Active Deception Detection. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*. 1. 122-128. DOI: 10.1177/2372732214548863.
- Levine, T. (2014). Truth-Default Theory (TDT): A Theory of Human Deception and Deception Detection. *Journal of Language and Social Psychology*. 33. 378-392. DOI: 10.1177/0261927X14535916.
- Luengo, B. F. J., & ESO, B. (2011). La Tortura Y Sus Métodos A Lo Largo De La Historia. *Granada*, 43, 1-12.
- Meissner, C. A., Surmon-Bohr, F., Oleszkiewicz, S., & Alison, L. J. (2017). Developing an evidence-based perspective on interrogation: A review of the U.S. Government's High-Value Detainee Interrogation Group Research Program. *Psychology, Public Policy, and Law*, 23(4), 438-457. <https://doi.org/10.1037/law0000136>.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd edition). Guilford Press.
- Monge, C. M. H. Las tareas experimentales en la evaluación poligráfica. *El Poligrafista*, 3.
- O'Mara, S. (2015), *Why Torture Doesn't Work: The Neuroscience of Interrogation*, Harvard University Press, 2015.
- Oxburgh, G., Myklebust, T., Fallon, M. Hartwig, M. (eds.) (2023). *Interviewing and Interrogation: A Review of Research and Practice Since World War II*. Bruselas, Torkel Opsahl Academic EPublisher.
- Phillips, E., Oxburgh, G., Gavin, A., & Myklebust, T. (2012). Investigative interviews with victims of child sexual abuse: The relationship between question type and investigation relevant information. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27, 45-54. <https://doi.org/10.1007/s11896-011-9093-z>.
- Prado, R., Grajales, C., & Nelson, R. (2015). Laboratory study of directed lie polygraphs with Spanish speaking examinees. *Polygraph*, 44(1), 79-90.
- Prado, R., Grajales, C., & Nelson, R. (2015). Laboratory study of a diagnostic polygraph technique in a single sequence: A replication study. *Polygraph*, 44(1): 1-12.
- Principios sobre Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación de Información, mayo de 2021, obtenido de: [www.interviewingprinciples.com](http://www.interviewingprinciples.com).
- Russano, M., Meissner, C., Atkinson, D., Brandon, S., Wells, S., Kleinman, S., Ray, D. & Jones, M. (2024). Evaluating the Effectiveness of a Five-Day Training on Science-Based Methods of Interrogation with U.S. Federal, State, and Local Law Enforcement Investigators. *Psychology Public*

- Policy and Law, 30(2), 105-120. <https://doi.org/10.1037/law0000422>.
- Shaked-Schroer, N., Costanzo, M., & Berger, D. E. (2015). Overlooking coerciveness: The impact of interrogation techniques and guilt corroboration on jurors' judgments of coerciveness. *Legal and Criminological Psychology, 20*(1), 68-80. <https://doi.org/10.1111/lcrp.12011>.
- Shepherd, E. & Griffiths, A. (2021) *Investigative Interviewing: The Conversation Management Approach*, 3rd ed. (Oxford, 2021; online edn, Oxford Academic, 21 Oct. 2021), <https://doi.org/10.1093/oso/9780192843692.001.0001>.
- St-Yves, M., & Deslauriers-Varin, N. (2009). The psychology of suspects' decision-making during interrogation. En R. Bull, T. Valentine, & T. Williamson (Eds.), *Handbook of psychology of investigative interviewing: Current developments and future directions* (pp. 1-15). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9780470747599.ch1>.
- Telep, C. W., & Lum, C. (2014). The Receptivity of Officers to Empirical Research and Evidence-Based Policing: An Examination of Survey Data From Three Agencies. *Police Quarterly, 17*(4), 359-385. <https://doi.org/10.1177/1098611114548099>.
- Vrij, A., & Granhag, P. A. (2012). Eliciting cues to deception and truth: What matters are the questions asked. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition, 1*(2), 110-117. <https://doi.org/10.1016/j.jarmac.2012.02.004>.
- Vrij, A., Granhag, P., Ashkenazi, T., Ganis, G., Leal, S., Fisher, R. (2022). Verbal Lie Detection: Its Past, Present and Future. *Brain Sciences, 12*. 1644. [10.3390/brainsci12121644](https://doi.org/10.3390/brainsci12121644).
- Vrij, A., Mann, S., Leal, S., & Fisher, R. P. (2021). Combining verbal veracity assessment techniques to distinguish truth tellers from lie tellers. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context, 13*(1), 9-19. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2021a2>.
- Walczyk, J.J., Harris, L.L., Duck, T.K., & Mulay, D. (2014). A social-cognitive framework for understanding serious lies: Activation-decision-construction-action theory. *New Ideas in Psychology, 34*, 22-36.
- Walsh, D., & Bull, R. (2011). Benefit fraud investigative interviewing: A self-report study of investigation professionals' beliefs concerning practice. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling, 8*, 131-148.
- Walsh, D., & Bull, R. (2012). How do interviewers attempt to overcome suspects' denials? *Psychiatry, Psychology and Law, 19*, 151-168.
- Walsh, D., & Bull, R. (2015). Interviewing suspects: Examining the association between skills, questioning, evidence disclosure, and interview outcomes. *Psychology, Crime & Law, 21*(7), 661-680. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2015.1028544>.

—  
**Rodolfo Prado Pelayo**

**Afiliación:** Investigador

Maestría en psicología jurídico criminológica, Maestría en Psicología forense Licenciado en psicología y Poligrafista