
Enero 2017

PROTOCOLO DE ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CRIMINAL

Mtra. Shazel Esmeralda Cervantes Dominguez
Comité científico del Consejo Nacional de Psicología Forense

Mtro. Aurelio Coronado Mares
Director, Forensic Psychology Programs

La insuficiencia probatoria representa uno de los principales problemas del proceso penal en un amplio abanico de tipos delictivos (p.e., violencia doméstica, violencia de género, agresiones y abusos sexuales, etc.). En muchas ocasiones, el carácter íntimo y privado presente en un considerable número de estos casos obliga al juzgador a dictar sentencia valiéndose, casi exclusivamente, del testimonio de las partes (Vilariño, Formonsinho y Cardoso, 2012). En ese sentido, la obtención de información primaria de hechos constitutivos de delitos tendrá la facultad de sustentar la toma de decisiones de investigación, e incluso, dependiendo de las legislaciones locales podrá ser ofrecida como prueba testimonial ante un tribunal de justicia (Taranilla, 2011).

Es notable que, pese a la importancia de la obtención del testimonio como elemento crucial en la investigación criminal, los intervinientes (jueces, abogados, policías, etc.) no suelen estar entrenados para realizar entrevistas y con frecuencia desconocen la existencia de técnicas de entrevista que podrían optimizar la recuperación de la información que poseen víctimas,

testigos y/o acusados. Aunado a lo anterior, existen diversas variables implicadas en la recuperación de la información que si no son consideradas pueden representar obstáculos significativos en la investigación criminal (Turvey, 2014) ya que se corre el riesgo de que la información obtenida sea poco confiable o que el procedimiento para obtenerla no sea válido para ser utilizado dentro del sistema de justicia. Por ello, se realiza una revisión teórica de las variables psicológicas en cuestión y posteriormente, se presenta la entrevista cognitiva como técnica específica para la recuperación de información relevante ya que ha sido considerada por la comunidad científica como una herramienta eficaz para la investigación criminal.

La entrevista en la investigación criminal

Como se menciona con anterioridad, el desconocimiento o en su defecto, la escasa formación en técnicas de entrevista que poseen los investigadores es una de las variables moderadoras en la obtención de la declaración ya que puede ocasionar que se pierda información valiosa para el proceso o que ésta se contamine. En ese sentido, Manzanero (2010) identifica dos tipos de recuperación de la información: formato de recuperación narrativa y formato de recuperación interrogativa. De manera específica, el primero se relaciona con permitir que la víctima o testigo relate sin interrupciones lo relativo a los hechos que se investigan y posterior a dicho relato formular preguntas concretas, mientras que el formato interrogativo hace referencia a la realización de preguntas previamente establecidas, sin la posibilidad de que la persona pueda explicar lo ocurrido.

A continuación se presenta esquemáticamente las ventajas y limitaciones de ambos formatos de recuperación del relato (Manzanero, 2010):

Formato de recuperación narrativa		Formato de recuperación interrogativa	
Ventajas	Limitaciones	Ventajas	Limitaciones
Suelen contener menos distorsiones	Pueden ser pobres en cuanto a la cantidad de detalles proporcionados	Se puede obtener gran cantidad de información pero ésta suele tener más distorsiones	El testigo puede acceder a información errónea o reconstruir inadecuadamente el suceso
Se suelen cometer pocos errores de comisión	Se suelen cometer muchos errores de omisión	Se obtienen más detalles pero menos exactos	Se suelen cometer más errores de comisión
Se obtiene información más esquemática y aproximada de los hechos (contiene introducción, nudo y desenlace)		Se obtiene un recuerdo más literal y menos esquemáticos de los hechos	

Cabe destacar que la técnica de recuperación interrogativa se asocia a la investigación realizada por cuerpos policíacos ya que parte del supuesto de presunción de culpabilidad y tiene como objetivo obtener una confesión, por ello suele ser utilizada para personas de las que se sospecha han cometido un delito y, por otro lado, la de formato narrativo suele ser empleada en personas que se presentan en calidad de víctimas o testigos de un delito. Pese a lo anterior, es importante señalar que las técnicas mencionadas no son exclusivas de una figura en particular ya que el formato interrogativo puede ser aplicado en víctimas y/o testigos y el narrativo en acusados, eso suele estar determinado por lo que investigador en cuestión considere más adecuado y no como producto de la recopilación teórica actualizada sobre las rutas más adecuadas a seguir para obtener el testimonio.

Resulta relevante señalar que la entrevista como formato de recuperación narrativa requiere de especialización técnica para su adecuada realización, para ello es importante que el entrevistador reconozca los errores comunes que suelen cometerse en la aplicación de entrevistas. Así, en la investigación realizada por Fisher, Geiselman y Raymond (1987) se identifican tres errores que suelen cometerse durante las entrevistas, que tienen como consecuencia la inhibición de la recuperación de la información y por ende, el entorpecimiento de la investigación, estos son:

a) Interrupciones frecuentes en los relatos de los entrevistados: Pueden reducir la habilidad del testigo para concentrarse en el proceso de recuperación de la información, resultando la información más vaga o más imprecisa.

b) Inapropiada secuencia de las preguntas realizadas: Representa un inconveniente dada la falta de flexibilidad para ajustar las preguntas con la representación mental que tiene el entrevistado de los hechos.

c) Formulación cuestionamientos de respuesta corta: Genera en el entrevistado una tasa inferior de concentración en comparación con las preguntas abiertas y la información obtenida se circunscribe únicamente a la solicitud formulada, perdiéndose información disponible no solicitada que puede ser valiosa para el proceso investigativo.

Ante tales dificultades se pretende responder de manera concreta a una de las necesidades más urgentes en la investigación criminal: la obtención de declaraciones minimizando el riesgo de contaminación de la memoria del entrevistado. En ese sentido, Alonso-Quecuty (1993) propone utilizar ambos tipos de formatos de recuperación de la información de manera complementaria ya que como se observa en párrafos precedentes ambos tienen ventajas y limitaciones, específicamente, se sugiere en primera instancia el uso del formato de recuperación narrativo y posteriormente, el formato interrogativo.

Puntualmente, existen principios que deben ser considerados en la realización de una entrevista, tomando como punto de partida la narrativa libre del entrevistado o en otras palabras, invitar al entrevistado a proporcionar toda la información relativa a los hechos que sea capaz de recordar, advirtiéndole que no es necesario que describa los hechos de forma cronológica y animándolo a otorgar todos los detalles que puede recuperar de su memoria incluso cuando éstos no parezcan relevantes para la investigación. El uso primario de la narrativa libre pretende obtener la mayor cantidad de información sin que ésta se encuentre sesgada por las

preconcepciones del entrevistado y a su vez, evitar contaminar la memoria del entrevistado (Garrido y Masip, 2007). Después de la realización de la narrativa libre, el investigador posee una idea más clara de los hechos a investigar y conduce las preguntas posteriores a aspectos específicos del relato ya sea porque quedan datos por obtener o existen contradicciones o inconsistencias en la información recopilada. En relación con lo anterior, diversos autores sugieren privilegiar el uso de preguntas abiertas en comparación con las cerradas con el objetivo de minimizar la contaminación del recuerdo.

Se presenta una tabla de categorización de preguntas realizada por Garrido y Masip (2001) que puede resultar útil para la construcción de la entrevista:

Tipo de pregunta	Descripción	Ejemplo
Invitaciones	Consiste en solicitarle al entrevistado que cuente todo lo que puede recordar respecto al evento	<i>“Me gustaría que me cuentes todo lo que recuerdes, no importa si algunos detalles no parecen importantes, por favor, no omitas nada”</i>

Focalizadas	Son preguntas abiertas que sirven para enriquecer descripciones frugales que el entrevistado ha realizado previamente o para obtener información sobre hechos que el entrevistado ha omitido pero que, de acuerdo con otras fuentes, ha ocurrido	<i>“Me mencionaste que estuviste en su casa, ¿puedes contarme qué pasó ahí?”</i>
Directas	Se centran sobre algún hecho en específico dentro de un episodio, se introducen después de haber formulado las invitaciones y preguntas focalizadas pertinentes, son útiles cuando la declaración contiene pocos detalles, es ambigua o inconsistente	<i>“¿En qué lugar de la casa te encontrabas?”</i>

Contraste de hipótesis	Deben ser empleadas únicamente cuando hace falta más información para evaluar las hipótesis alternativas	<i>“Dijiste que tu hijo vio todo lo que pasó pero luego que estaba en casa de sus abuelos, estoy un poco confundida, ¿eso fue en la misma ocasión o en ocasiones diferentes?”</i>
Sugerentes	Son descripciones de acontecimientos implausibles o que se sepa a ciencia cierta que no han sucedido, se deben utilizar exclusivamente al final de la entrevista. Se propone su uso para estimar la facilidad con la que el entrevistado puede ser sugestionado	<i>“¿Entonces ibas vestida con un vestido azul, verdad?”</i> (cuando la persona previamente había informado que iba vestida con blusa y pantalones)

En resumen, la literatura especializada recomienda que una adecuada entrevista debe permitir, en primera instancia, que el entrevistado verbalice sin interrupciones todo lo que sea capaz de recordar en torno a los hechos que se investigan, la información que se obtenga orientará a la entrevistador en la formulación de las preguntas posteriores ya sea para ampliar los datos recogidos o clarificar algunos aspectos del testimonio, es aconsejable que dichas preguntas

sean primordialmente abiertas y focalizadas y en determinados casos, finalizar con preguntas cerradas. Por otro lado, deberá evitarse introducir información que no haya sido dada por el propio entrevistado a fin de reducir las posibilidades de contaminación del testimonio.

Protocolo de entrevista para víctimas y/o testigos

Un protocolo es una construcción ordenada sobre un tema específico, que permite definir una pauta de actuación unificada, entre los profesionales que van a utilizarla, este debe ser un instrumento sencillo metodológicamente y eficiente a la hora de proporcionar resultados (Tizon y Nadal, 2001).

1. Presentación

Definición: La presentación es la primera fase de intervención con el entrevistado, en la que se establece el primer contacto o acercamiento entre éste último y el investigador. Tiene como **objetivo** el reconocimiento e identificación entre ambos. De acuerdo con Perpiñá (2012), esta etapa es fundamental ya que los primeros momentos del contacto entre el entrevistador y el entrevistado marcan la pauta para todas las interacciones posteriores. Además, la presentación contribuye a la minimización de las tensiones generadas por la situación de entrevista ya que, ésta puede ser percibida como amenazante.

Procedimiento: Como se señala con anterioridad, el investigador inicia la intervención realizando un saludo informal que incluya su nombre y profesión, dicho saludo puede ir acompañado de un apretón de manos al entrevistado. Además, se sugiere que éste(a) solicite el nombre de la víctima o testigo y posteriormente invite lo invite a ingresar al espacio donde se realizará la entrevista.

Tiempo requerido: De 5 a 15 minutos.

Consideraciones: Es recomendable que, previo a la entrevista, el profesional se encargue de obtener información del caso, no obstante, el investigador deberá tener especial cuidado de que la información adquirida previamente no sea sugerida durante la entrevista, en ese sentido, se recomienda introducirla únicamente si el entrevistado hace referencia a la misma. Por otro lado, se debe corroborar que el espacio físico donde se llevará a cabo la intervención sea un lugar iluminado, alejado del ruido y neutro (Dzib, Godoy y Manrique, 2010), además, es importante que no se produzcan interrupciones una vez que se inicia la entrevista. Por último, se aconseja evitar que la entrevista se lleve a cabo en el domicilio del entrevistado, no obstante, si esto no es posible debe seleccionarse un espacio privado, aislado de distractores.

2. Preparación para la entrevista

Esta fase de la entrevista pretende: establecer una relación de confianza entre el entrevistado y el investigador, explicar el objetivo de la entrevista y establecer las condiciones bajo las cuales se realizará la entrevista. A continuación se describen cada una de las actividades:

a) Establecimiento de una relación de confianza/Rapport

Definición: Es la alianza o establecimiento de una relación armoniosa entre el informante y el entrevistador. Significa desarrollar un sentido básico de confianza que permite el flujo de la información.

Objetivo: Disminuir la tensión o incomodidad que pudiera estar experimentando el entrevistado ante la situación novedosa. Se trata de establecer una relación de confianza de modo tal que éste sienta cómodo con el investigador.

Procedimiento. El establecimiento de la confianza con la víctima y/o testigo puede lograrse a través de la introducción de una breve charla sobre temas intrascendentes para disipar la posible ansiedad previa. De este modo, realizar preguntas triviales que no impliquen respuestas demasiado extensas serán suficientes para vencer esos momentos de tensión inicial (Perpiñá, 2012). Se sugiere que el investigador entable una conversación jovial e informal con el entrevistado respecto a diferentes aspectos de su vida cotidiana que le resulten neutrales o agradables, animándole a hablar a través de preguntas abiertas y la demostración de interés genuino en lo que se expresa.

Tiempo requerido: De 10 a 20 minutos.

Consideraciones: Es importante que el entrevistador adopte una actitud neutral pero de aceptación misma que puede ser reflejada mediante tono de voz moderado e interés por los comentarios. Debe evitarse el uso de uniformes o insignias que insinúen posiciones de autoridad ya que esto puede causar nerviosismo e influir en las respuestas de los entrevistados. Es importante evitar crear ambientes intimidatorios y por ende, no se debe presionar a los entrevistados pues puede generar malestar en ellos, aunado a que esto podría reducir las posibilidades de que se ofreciera información de calidad (Garrido y Masip, 2007). Por otra parte, el establecimiento de una plática informal permite conocer, en términos generales, el nivel de desarrollo cognitivo y lingüístico, pudiéndose identificar dificultades relacionadas de manera previa a la entrevista y realizar las adecuaciones que resulten pertinentes.

b) Explicar el motivo/objetivo de la entrevista

Definición: Esta etapa consiste en comunicar al entrevistado las razones por las que resulta relevante su participación en la investigación, señalando que de ésta se deriva la entrevista.

Tiene como **objetivo** que la víctima y/o testigo comprenda plenamente la naturaleza de la entrevista. La necesidad de otorgar información clara y precisa se sustenta en hallazgos de diversas investigaciones (Echeburúa y Subijana, 2008; Hernández y Miranda, 2005; Michels, 2009), que afirman que las personas, especialmente los niños, niñas y adolescentes, pueden experimentar elevados niveles de ansiedad ante situaciones novedosas, especialmente si éstas se despliegan en escenarios jurídicos, interpretándolas como amenazantes y/o generando creencias erróneas. Por lo que, si se aporta información detallada, no sólo se minimiza la ansiedad experimentada por el entrevistado sino que éste prevé lo que puede ocurrir y esto le otorga una sensación de control que ejerce un efectivo positivo en el modo de afrontar la situación.

Procedimiento: Se debe introducir al entrevistado en el tema, indicando que es momento de hablar sobre las razones por las que se reunieron en determinado lugar (sala de entrevista, juzgado, domicilio, etcétera). Así, el investigador puede preguntarle abiertamente si conoce los motivos o en su defecto, tiene alguna idea y una vez que haya contestado a tal cuestionamiento, es necesario que reciba una retroalimentación orientada a esclarecer lo comentado. De manera esencial, se deberá transmitir a la víctima y/o testigo que la entrevista se encuentra enmarcada en un proceso de investigación y que siendo éste interviniente directo (víctima) o indirecto (testigo) resulta imprescindible toda la información que pueda aportar.

Tiempo requerido: De 15 a 20 minutos.

Consideraciones: La información debe ser expuesta de forma sencilla, evitando el uso de términos técnicos en materia de derecho e invitando al entrevistado a manifestar cualquier duda que tenga para que ésta pueda ser resuelta de manera oportuna.

c) Condiciones de la entrevista

Definición: Se trata de orientar al entrevistado sobre el modo en que se conducirá la entrevista, señalando algunas pautas de acción con el **objetivo** de que entienda la dinámica a seguir.

Procedimiento: El investigador solicitará al entrevistado que cuente absolutamente todo lo que recuerde incluyendo aspectos que puedan parecerle irrelevantes, además, debe aclararle que no lo interrumpirá hasta que su relato concluya y posterior a ello, se formularán algunos cuestionamientos encaminados al entendimiento total de los hechos que se investigan. Aunado a lo anterior, se debe establecer que el entrevistado no tiene que poseer toda la información que se requiere para la investigación por lo que es válido admitir que se desconozca determinado aspecto del suceso investigado, en ese sentido, no deberá preocuparse por añadir información de la cual no tiene certeza o no sabe. Asimismo, el entrevistador debe reconocer que puede admitir errores y pedirle a la víctima o testigo que lo corrija en caso de equivocarse. El investigador también debe aclarar al entrevistado que éste puede pedir que se le reformule las preguntas o comentarios en caso de no entenderlos y finalmente, advertir que la víctima o testigo tienen la facultad de interrumpir y concluir anticipadamente la entrevista.

Tiempo requerido: De 10 a 15 minutos.

Consideraciones: Es importante invitar a la víctima o testigo a expresar su opinión respecto a su participación en la entrevista.

3. Narrativa libre

Definición: Consiste en dejar que la víctima y/o testigo hable acerca del evento que se investiga de manera ininterrumpida. El **objetivo** que persigue es obtener la mayor cantidad de información del entrevistado sin el riesgo de que el investigador sugiera inadvertidamente datos que no son propios del relato que se presenta. Se opta por el uso de esta técnica ya que diversas investigaciones afirman que la narración libre de los hechos es la forma en la que se obtiene un testimonio más exacto, con menos contaminación y por lo tanto, más válido.

Procedimiento: El investigador pide al entrevistado que cuente con sus palabras todo lo relativo a los hechos que se investigan.

Tiempo requerido: Estará determinado por la persona entrevistada.

Consideraciones: Se recomienda que el investigador aliente al entrevistado a continuar con el relato asintiendo con la cabeza o mediante el uso de palabras neutras como: “ok”, “entonces”, etcétera. Por otro lado, es relevante que el investigador haga anotaciones que le puedan servir en la formulación de preguntas de la fase posterior. También, se sugiere realizar un breve resumen del relato a fin de corroborar que se ha entendido lo dicho por el entrevistado. Finalmente, es aconsejable que una vez que el entrevistado haya concluido su relato, se le pregunte si desea proporcionar información adicional.

4. Preguntas aclaratorias

Definición: Durante esta fase el investigador debe plantear todos los cuestionamientos derivados de la narrativa libre con el **objetivo** tener un entendimiento total del testimonio de la víctima o testigo.

Procedimiento: Cuando el investigador tenga dudas o puntos a aclarar después de la narrativa libre, deberá realizar formulaciones encaminadas al esclarecimiento. Para ello se privilegia a las preguntas abiertas y focalizadas, éstas últimas hacen referencia a preguntas orientadas a un aspecto concreto del testimonio. En menor medida se recomiendan las preguntas cerradas, las cuales pueden ser utilizadas cuando alguna información no haya sido explicitada o cuando existan aparentes contradicciones.

Tiempo requerido: Estará determinado por el entrevistador.

Consideraciones: En caso de que el investigador identifique contradicciones o descripciones implausibles en la declaración, éste debe evitar la confrontación con el entrevistado o que éste se sienta cuestionado. Para ello, Garrido y Masip (2007) sugieren que el entrevistador muestre confusión y pida que se explique nuevamente, de este modo no se pone en entredicho a la víctima o testigo, sino que se pide su ayuda para esclarecer algo que no se logra comprender. De acuerdo con los autores, esta estrategia promueve que el entrevistado se esfuerce en proporcionar información detallada y se concentre en su tarea cognitiva de recuerdo.

5. Cierre de la entrevista

Definición: Es la última etapa consistente en concluir formalmente la intervención con la víctima o testigo.

Tiene como **objetivo** despedirse y agradeciendo la colaboración del entrevistado.

Procedimiento: El investigador aborda temas neutrales e informa al entrevistado que la intervención ha concluido, expresando agradecimiento por su colaboración.

Tiempo requerido: De 10 a 15 minutos.

Consideraciones: Puede ser importante para los entrevistados que se les informe de las diligencias posteriores, por lo que se aconseja que el entrevistador las mencione brevemente, a fin de reducir la incertidumbre.

Referencias

Alonso-Quecuty, M.L. (1993): Psicología Forense Experimental: El efecto de la demora en la toma de declaración y el grado de elaboración de la misma sobre los testimonios verdaderos y falsos. En M. García Ramírez (comp.): *Psicología Social Aplicada en los Procesos Jurídicos y Políticos* (pp. 81-89). Madrid: Eudema.

Dzib, P., Godoy, V. y Cruz, Y. (2010). Evaluación a Menores Víctimas y Victimarios. Recuperado de <http://www.derecho.duad.unam.mx/amicus-curiae/descargas/amicus%2011/5%20Evaluacion%20a%20Menores%20Victimas%20y%20Victimarios%20maqueto.pdf>

Echeburúa, E. y Subijana, J. (2008). Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 8 (3), 733-749.

Hernández, J. y Miranda, M. (2005). ¿Deben declarar los menores victimizados en el acto de juicio oral?. *Revista La Ley*. 6335, 1-5.

Manzanero, A.L. (2010): *Memoria de testigos: Obtención y valoración de la prueba testifical*. Madrid: Pirámide.

Masip, J. y Garrido, E. (2007). La obtención de información mediante el interrogatorio del sospechoso. En E. Garrido., J. Masip. y M.C. Herrero.(2007). *Psicología Jurídica*. Madrid: Prentice Hall.

Michels, A. (2009). *Psychological support for children protecting the rights of child victims and witnesses in transitional justice processes*. Innocent working paper N° 2010, 14. Florence, UNICEF Research Center.

Perpiñá, C. (2012). Manual de la Entrevista Psicológica. Madrid: Ed. Pirámide.

Taranilla, R. (2011). “Análisis lingüístico de la transcripción del relato de los hechos en el interrogatorio policial”. ELUA. *Estudios de Lingüística*. N. 25. ISSN 0212-7636, pp. 101-134.

Tizón, S. y Nadal, C. (2001). *Protocolos y Programas elementales para la atención primaria en salud mental*. Barcelona, España: Ed. Herder.

Vilariño, M.; Formosinho, M.; & Jesus, P. (2012). Obtención del testimonio y evaluación de la credibilidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, XXIV, nº 1, vol. 1, 599-608 (ISSN: 0214-9877).