

A faint, light blue world map is visible in the background of the slide, centered behind the text.

El arte de la entrevista de investigación

Raúl Saccani

Socio

Deloitte Forensic & Dispute Services
Latin American Countries Organization

Agenda

- Introducción
- Planificación de la entrevista
- Entrevistas vs. Interrogatorios
- Desarrollo de la entrevista
- Errores clásicos que deben evitarse

Planificación de la entrevista

- La locación de la entrevista
 - Considera meticulosamente antes de proceder
 - Idealmente, la entrevista debe conducirse en privado
 - El entrevistador debe realizar todo esfuerzo necesario para evitar distracciones (e.g., apagar celulares, no atender emails, etc.)
 - El investigador debe reservar tiempo suficiente para la entrevista
- Si se está entrevistando a una persona del sexo opuesto, puede ser una buena idea que el segundo entrevistador tenga el mismo género que el entrevistado.

Planificación de la entrevista – el ambiente

- Tamaño de la habitación
- Temperatura
- Iluminación
- Escritorio
- Ruido de fondo
- Dispositivos de grabación
- Tiempo de la entrevista
- Bebidas
- Puntualidad (precaución)
- Eliminar las barreras

Planificación de la entrevista

- Identificar los temas.
- Dar prioridad a lo relevante.
- Formular preguntas.
- Coordinar las funciones de la entrevista.
- Mejorar el medio ambiente entrevista.
- Dos pasos por delante - anticipar la dirección de la entrevista.

Planificación de la entrevista

- Rasgos importantes para un entrevistador exitoso:
 - **Comunicación** – usar el tono, inflexión, volumen y pausas
 - **Empatía** – facilita identificarse con otra persona
 - **Profesionalismo** – apariencia, comportamiento, estilo de conversación
 - **Habilidades Interpersonales** - desarrollar rapport

Entrevistas vs. interrogatorios

Tipo	Puntos Clave
Entrevistas	• Las entrevistas son generalmente no acusatorias • El propósito es revelar los hechos • Las preguntas son generalmente abiertas • En función de la conducta de la persona entrevistada, una entrevista puede cambiar a un interrogatorio • El investigador tomará la mayor parte de la conversación – las preguntas son más directas y menos abiertas
Interrogatorios	• Un interrogatorio es el proceso por el cual a los entrevistados se les pregunta respecto a su participación en la actividad que dio origen a la investigación • Involucra al entrevistador en una línea directa de cuestionamiento respecto a eventos y circunstancias específicas

Recuerde: Una vez que el tono de la conversación se ha movido a una línea más directa de cuestionamiento, es prácticamente imposible detener y volver a la mera determinación de los hechos.

Introducción y rapport

- Definir el tono, introducir al entrevistador y sus roles.
- Establecer un espacio común (libre de amenazas).
- Comunicar el propósito de la entrevista.
- Observar la comunicación verbal y no verbal.
- Mantener un lenguaje corporal positivo.

Hablar vs Escuchar

Promedio del habla: 125 palabras por minuto

Promedio de la escucha: 400-500 palabras por minuto

- **Propósito de la escucha activa**
 - Reducir las emociones
 - Establecer rapport
 - Obtener información
 - Fomentar la conversación

Recopilación de información a través del cuestionario

- Haga preguntas que desarrollen los hechos en orden cronológico.
- Una sola pregunta a la vez.
- Haga preguntas sencillas - no sugiera respuestas.
- Repetir o reformular si es necesario.
- Entender claramente las respuestas antes de pasar a la siguiente pregunta.
- Dar al entrevistado la oportunidad de calificar sus respuestas.
- Obtenga todos los hechos.

Preguntas favorables

- Abiertas (“¿Podría explicarse el procedimiento?”)
- Cerradas (“¿Qué día la nueva política de precios entró en vigencia?”)
- De carnada (“Si buscásemos en los servidores corporativos ¿hay alguna razón para creer que...?”)
- De opinión o consultivas (“¿Qué cambios sugeriría Ud. a la nueva política de precios?”)
- Inminente (“¿Permitirá la nueva política cumplir con los objetivos de venta del trimestre?”)
- De verificación (“¿Por qué dice eso?”) (“¿Cómo sabe que es así?”)
- De exploración (“¿Qué más?”) (“cuénteme más”) (“permítame entender”)
- De cierre (“¿qué más puede contarme acerca de...?”) (“¿hay otra cosa que debemos conocer?”)

Verificación

- Asegurar la precisión de la información relevada.
- Incentivar recuerdos adicionales.
- Proveer una oportunidad para que el entrevistado pueda verificar sus respuestas.

Cierre de la entrevista

Dejar la puerta abierta para una futura entrevista



- Discutir los hallazgos con el equipo

Documentación de la entrevista – Toma de notas

- Provee un registro de las conversaciones.
- Permite al investigador refrescar la memoria si se requieren entrevistas posteriores.
- Reduce demoras en caso de que sea necesario introducir miembros al equipo de investigación.
- Facilita la redacción del informe y soporta los hechos controvertidos.
- Refuerza la credibilidad del investigador y su equipo.

Técnicas para la toma de notas

- Evitar distracciones.
- Numerar y fechar todas las páginas, asegurando que todas tengan el mismo encabezado.
- Dejar espacios en blanco para complementar con información adicional a preguntar, en caso de ser necesario.
- Registrar la pregunta del entrevistador para que la respuesta tenga sentido.
- Indicar quién dice que (usando iniciales).
- Permitir que el entrevistador pregunte primero. Deje sus preguntas para el final.
- Escuchar para reconocer indicios sobre puntos importantes.

Algunos errores clásicos

- No interrumpa al entrevistado.
- Recíbalolo por su nombre correcto.
- Mire el entrevistado - no al celular!
- No tenga miedo de usar el silencio.
- ¿Está Ud. mostrando nerviosismo?
- Reduzca la velocidad hasta que su corazón (y cerebro) alcance a la boca.

La entrevista se desarrolla en el marco de la libre elección

- Entreviste sólo con el consentimiento previo de la otra parte.
- No haga promesas, ni induzca la confesión con amenazas.
- Tenga en cuenta las leyes sobre la materia y el propio Código de Conducta.

Obstáculos a tener en cuenta

Prejuicio:

- ¿Con quién se siente más cómodo?

Deseo de creer a la gente:

- Naturaleza humana de confiar en otros.

Estereotipos o ideas falsas:

- Importancia de las señales no verbales.