

¿Por qué nos encanta una buena historia y qué tiene que ver esto con las empresas?



FT
FINANCIAL
TIMES

EMMA
JACOBS

¿Qué es más satisfactorio que una historia del triunfo sobre la adversidad escrita por personas íntegras? La exposición pública de una estafa. Estas dos cosas se unieron en una investigación muy comentada del periódico The Observer sobre las memorias de Raynor Winn, *El sendero de la sal*, adaptada al cine con Gillian Anderson y Jason Isaacs.

El sendero de la sal cuenta la historia de Winn y su esposo, Moth, quienes se quedan sin hogar y emprenden un viaje de 1.000 kilómetros por la costa de Devon y Cornualles, acampando al aire libre en cualquier clima. La naturaleza demostró ser no solo curativa espiritualmente, sino también físicamente, ya que la condición degenerativa de Moth pareció mejorar. ¿Increíble? Quizás. La pareja, cuyos verdaderos nombres son Sally y Tim Walker, afirmó haber perdido su casa debido a un préstamo incobrable que hicieron para ayudar a un amigo. Sin embargo, The Observer informó que Winn había malversado fondos de su empleador. El periódico también cuestionó el estado de salud de Moth.

La autora de memorias está recibiendo asesoramiento legal. En un comunicado esta semana, afirmó que la investigación era “grotescamente injusta y altamente engañosa”.

Este episodio tiene implicaciones para las empresas, más allá del sector editorial, que debe estar examinando con lupa sus procedimientos de verificación de datos. Al fin y al cabo, las falsedades abundan en el mundo laboral. Una encuesta reciente del servicio de detección de fraudes Hedd reveló que “el 67% de las grandes empresas ha experimentado un aumento del fraude en las solitudes de empleo, atribuyendo esta tendencia al uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) para mejorar o falsificar la experiencia o las cualificaciones”.

Sospecho que la tendencia en la narrativa empresarial –que exige que emprendedores, líderes y marcas tengan una narrativa– fomenta la exageración, imponiendo un arco argumental simplista con un final exitoso. Esto puede

llevar a las personas a exagerar sus orígenes humildes para mostrar sus logros a través de sus propias habilidades y talento. Como hizo Kemi Badenoch, líder del Partido Conservador británico, quien afirmó que trabajar en McDonald’s durante tres meses la convirtió en “clase trabajadora”.

O los emprendedores en la cultura de las empresas “startup” que “fingen hasta que triunfan”, contando historias exageradas a los inversores sobre sus futuras ganancias, la escala del negocio e incluso si un producto funciona (como Elizabeth Holmes y su empresa “startup” de biotecnología Theranos).

Este es un momento peculiar en la historia. Nunca ha sido tan fácil estafar: se pueden enviar correos electrónicos fraudulentos en grandes cantidades y generar expertos en deepfakes rápidamente. También es más fácil exponer falsedades; después de todo, cualquiera puede jugar a ser detective de salón, reconstruyendo información personal de redes sociales y bases de datos en línea.

La controversia sobre “El sendero de la sal”, las memorias de Raynor Winn, está impactando a las compañías más allá del sector editorial.

Al mismo tiempo, existe una mayor tolerancia a las mentiras siempre que una historia tenga “truthiness” –o sea expresar algo que sea plausible y emocionalmente impactante aunque no esté respaldada por ninguna prueba o hecho– como dijo el comediante estadounidense Stephen Colbert.

El mismo fin de semana que se publicó la noticia de *El sendero de la sal*, me topé con una cuenta de Instagram con miles de seguidores donde la gente contaba historias desgarradoras de tragedias humanas inimaginables, como familias enteras fallecidas en un accidente de coche. ¿Cómo se puede sobrevivir a semejante dolor?, pensé, al observar a los afligidos con rostros tristes pero bien asentidos. Pero, al observar más de cerca, vi que los narradores eran personajes generados por IA. Mientras algunos comentaristas se quejaban de la falsedad, otros parecían conmovidos, quizás motivados no por la credulidad, sino por el deseo de creer.

Para algunos, la verdad importa menos que la narrativa. Hace un par de años, le pregunté al actor de Hollywood Tom Hanks qué opinaba de que un personaje de IA ocupara su lugar en una película. “A algunas personas no les va a interesar porque no se trata de un ser humano real, y a otras simplemente no les va a importar porque les gusta la historia”, dijo. Frank Abagnale, cuya historia de engaño se convirtió en la película “Atrápame si puedes”, me dijo esta semana: “La gente quiere creer que las historias son verdaderas, especialmente si el personaje resulta hacer algo muy positivo con su vida”.

También parece aleatorio a quién se juzga en el tribunal de la opinión pública. En un contexto de agitación económica y política mundial, la investigación de “El sendero de la sal” se convirtió en un éxito viral.

Sin embargo, si te descubren, puede que sea lo único por lo que se te recuerde, dijo Abagnale. A pesar de décadas de colaboración con empresas y las fuerzas del orden para combatir el fraude, afirmó que “una vez que te consideran un criminal, siempre eres un criminal para algunos”.