

¿Cuánto vale un mayordomo?

Todos tenemos ideas preconcebidas sobre los mayordomos y la función que desempeñan. A ello han contribuido sin duda el leal Alfred de *Batman* y otros personajes de ficción, como el que encarna Anthony Hopkins en *Lo que queda del día*. ¿Pero se ajustan estas imágenes a la realidad? La profesora Julia Prats y el escritor de casos Jordan Mitchell investigan el refinado arte del mayordomo profesional en el caso "Ivor Spencer: Putting a Price on Knowledge" ("Ivor Spencer: poner precio al conocimiento"). Desde 1981, Ivor Spencer ha formado a más de 450 mayordomos que han trabajado en mansiones de personalidades de la talla de la reina de Inglaterra, el príncipe Carlos, el rey Hussein de Jordania o el príncipe heredero de Bahrain, así como en las de una larga lista de ricos y famosos, desde estrellas del espectáculo hasta ases del deporte y magnates del petróleo.



16 de abril de 2007

La palabra mayordomo proviene de las voces latinas *maior* (mayor) y *domus*, (casa). En inglés, su equivalente, *butler*, tiene su origen en la palabra francesa *bouteillier*, que antiguamente designaba al encargado de la bodega. A principios del siglo XX, el mayordomo supervisaba todos los servicios de comidas y bebidas de las casas de la aristocracia británica. Pero la decadencia de esta clase social se tradujo en una reducción del personal de servicio doméstico, por lo que el mayordomo asumió más responsabilidades y se convirtió en el encargado de la casa.

Los mayordomos actuales realizan múltiples tareas, entre ellas supervisar el personal doméstico (de tres a más de cien personas); cuidar de varias casas y apartamentos; hacer de chofer; organizar fiestas; suministrar productos (desde coches de lujo hasta vinos de calidad), y contratar de servicios personales, como los de un manicuro o un entrenador. Lo cierto es que el mayordomo ejerce ya tantas funciones que varias escuelas de formación lo califican de "asistente personal", "ejecutivo del hogar" o "asistente de estilo de vida". Un ex mayordomo lo describe así: "Es una profesión peculiar. No se es exactamente un empleado,

pero tampoco parte de la familia. La regla de oro del mayordomo es que nunca se "ve nada".

Antiguamente, los mayordomos formaban parte del personal de la casa y tenían a su disposición cuatro aprendices llamados lacayos. Al morir el mayordomo, el lacayo más veterano asumía su cargo. Cuando los hogares ingleses no pudieron permitirse mantener a tantos empleados, prescindieron de la figura del lacayo. A partir de entonces, nadie en la casa estaba suficientemente preparado como para sustituir al mayordomo. Ivor Spencer conoció de cerca esta nueva situación al intentar contratar un mayordomo inglés para la mansión de un productor de televisión en Beverly Hills. Spencer no daba crédito: nadie parecía saber gestionar todos los pormenores de una casa y mucho menos estar formado para ello. Al final encontró a un camarero londinense, al que instruyó en lo que creía eran los principios básicos de un servicio doméstico discreto y eficiente.

De orígenes humildes, Spencer aprendió esos principios primero como chef de un hotel de lujo en Londres y luego como organizador de eventos. Llegó a organizar más de mil actos reales, lo que le convirtió en uno de los profesionales más prestigiosos del Reino Unido y le mereció el nombramiento como miembro de la Orden del Imperio Británico.

Según Ivor Spencer, la condición social o la procedencia cultural no son requisitos imprescindibles para ser un buen mayordomo. En realidad, explica, son pocos los mayordomos que hablan inglés con acento de Oxford o con deje engolado. Al parecer, aunque la profesión sigue estando dominada por los hombres, algunas casas prefieren mujeres. En cualquier caso, Spencer cree que las cualidades básicas del buen mayordomo son la lealtad, la discreción y la versatilidad.

El programa de formación de Ivor Spencer para mayordomos y asistentes personales gira en gran medida en torno a relatos de experiencias y juegos de rol. El curso, que cuesta 5.375 libras esterlinas, presenta un plan de estudios de 96 lecciones sobre cómo poner la mesa, preparar el té de la tarde, limpiar y conservar las antigüedades, limpiar y colocar los ceniceros, contratar a un grupo de música o a un cabaret y planchar un periódico de forma que las manos del patrón no se manchen de tinta.

A lo largo de sus 50 años en la profesión, los conocimientos de protocolo de Spencer y su reputación como el mejor formador de mayordomos le valieron una lluvia de ofertas para que impartiera cursos personalizados a empleados de hoteles y empresas. Ha formado a personal de hoteles de lujo en las Bahamas, Argentina, Tailandia y Estados Unidos y de empresas como Unilever, Dunhill y British Airways. En la década de los ochenta, Spencer amplió sus

actividades con la comercialización de una gama de licores de calidad y la creación de un sello de aprobación o logo "Ivor Spencer" que los proveedores de artículos de lujo podían colocar en sus productos tras pagar la correspondiente licencia. También se le ha contratado para promocionar artículos, entre ellos el ambientador Renuzit Fresh'N Dry, cuyos anuncios aparecieron en los programas de televisión *Late Night with David Letterman* y *The Today Show*.

Las negocios de Spencer, integrados en la empresa Ivor Spencer Enterprises Ltd., crecieron hasta alcanzar unos ingresos récord de 1 millón de libras esterlinas en 2000. Pero tras los atentados del 11 de septiembre de 2001, Estados Unidos endureció las condiciones para la obtención de visado, lo que dificultó la entrada de mayordomos extranjeros en el país. El hecho de que Spencer, sometido a una serie de operaciones en la espalda, tuviera que suspender temporalmente sus actividades de organización de eventos y formación de personal agravó más si cabe esta situación. Como consecuencia, los ingresos de la empresa descendieron considerablemente en 2004.

Cuando la profesora Julia Prats y el escritor de casos Jordan Mitchell entrevistaron a Spencer en su casa de Dulwich "mientras su esposa preparaba té y montaditos de salmón", el maestro ya se había recuperado y había retomado sus actividades. A sus 82 años, había decidido vender la empresa y creía que las mejores oportunidades estaban en Estados Unidos. Tras horas de historias fascinantes, fruto de años de relaciones con miembros de la familia real inglesa, jefes de Estado y celebridades, surgieron dos preguntas inevitables: ¿cuánto vale su empresa? y ¿qué pueden aprender los estudiantes de MBA del negocio del servicio de mayordomos? En el primer caso, basta con echar un vistazo a los balances financieros. Con tan pocos activos tangibles, el valor se encuentra en aspectos intangibles como su nombre, reputación, red de mayordomos y el toque personal que aporta a sus cursos de formación. La respuesta a la segunda pregunta está en los 50 años que Spencer ha dedicado a enseñar su propio concepto de servicio y en los siglos que acumula la tradición de los mayordomos.

www.iese.edu/es/insight