

2-2-2009

Interview no. 1516

Maria Antonietta Orrantia

Follow this and additional works at: <https://scholarworks.utep.edu/interviews>



Part of the [Oral History Commons](#)

Recommended Citation

Interview with Maria Antonietta Orrantia by Francis Reyes, 2009, "Interview no. 1516," Institute of Oral History, University of Texas at El Paso.

This Article is brought to you for free and open access by the Institute of Oral History at ScholarWorks@UTEP. It has been accepted for inclusion in Combined Interviews by an authorized administrator of ScholarWorks@UTEP. For more information, please contact lweber@utep.edu.



THE UNIVERSITY OF TEXAS AT EL PASO INSTITUTE OF ORAL HISTORY

Interviewee: Maria Antonietta Orrantia

Interviewer: Francis Reyes

Project: Hispanic Entrepreneurs Oral History Project

Location: El Paso, TX.

Date of Interview: February 2, 2009

Terms of Use: Unrestricted

Transcript No.: 1516

Transcriber / Summary: Jaime Ruiz

Maria Antonietta Orrantia was born in El Paso, Texas on August 1957. She was the youngest of her three other male siblings. Her mother was from Jerez, Zacatecas, Mexico and her father from Juarez, Mexico were they met. She grew up and studied her high school in Juarez. Later she earned a BA in Psychology from the University of Texas at El Paso (UTEP), got married and went to Guanajuato, Mexico and almost accomplished an MBA. After that she returned to UTEP and took non-degree courses in marketing. Orrantia recalls that her paternal grandmother started a small restaurant in downtown Juarez and remembers that her parents owned a grocery store, and eventually took over the family restaurant. She describes how the restaurant at the beginning had a simple menu of tacos, *flautas*, and chicken soup and mentions that every year her parents traveled to several parts of Mexico to bring recipes to their business, which eventually led to a bigger menu. Orrantia recounts how the business changed its locations in Juarez and how it became a traditional place to dine in the Juarez/El Paso area. Growing up in the restaurant she learned how to run the family business and dreamed of having one some day. She details that the restaurant moved to El Paso in 1978 and that in 1985 her parents invited her to become the administrator. Orrantia explains how she learned to run the restaurant successfully on a daily basis with the help of other people, specially a bookkeeper that had broad experience on the paperwork on establishing a business in the U.S. She discusses that the restaurant's current location on Yarbrough in El Paso is on a lot that her family purchased in 1980- 1981 and recalls that they have never had to apply for a loan in the U.S. thanks to the capital the family business had from its restaurant in Juarez. She describes that her son and daughter became involved in the restaurant after her husband's death, and they have future plans on expanding on other parts of the city and establishing franchises in other U.S. cities on the capacity of the restaurant's current location and the growth on the number of employees; on how she regret's spending more time on the restaurant and not with her family; on keeping the traditional Mexican menu and the original Mexican recipes and the use of fresh ingredients and no preservatives on its food; and talks about the low profile commercialization of their salsas. To conclude she states what is her greatest satisfaction in her restaurant and gives some advice to people who want to pursue this business.

Length of interview 51 minutes

Length of Transcript 19 pages

Nombre del entrevistado: María Antonieta Orrantia
Fecha de la entrevista: 2 de Febrero de 2009
Nombre de la entrevistadora: Francis Reyes

Well, this is an interview with María Antonieta Orrantia. Today is the February 2nd, 2009 here [in] El Paso, Texas. The interviewer is Francis Reyes and this is for Paso del Norte Entrepreneurship Oral History Project.

FR: Bueno, vamos a empezar. Si me puede decir en qué año nació y en qué lugar.

MO: Yo nací aquí en El Paso, Texas en agosto de 1957, tengo cincuenta y un años.

FR: Gracias. ¿Me puede decir un poco sobre su familia? Sus papás, ¿de dónde son y dónde nacieron?

MO: Sí. Mi mamá es originaria de Jerez, Zacatecas y mi papá es de Ciudad Juárez, del estado de Chihuahua. Ellos empezaron, se casa... se conocieron y se casaron en Ciudad Juárez.

FR: Ah, muy bien. Me puede decir, ¿tiene usted hermanos, hermanas?

MO: Tengo tres hombres mayores que yo, este, tres hermanos.

FR: Tres hermanos. Ajá, muy bien. Y me puede decir, ¿dónde hizo usted su escuela? En, ¿en Juárez? ¿Vivió en Juárez?

MO: Yo estudié mi escuela hasta la preparatoria en Juárez y luego me vine a estudiar a UTEP [Universidad de Texas en El Paso]. Terminé una BA [Bachelor of Arts] en Psicología. Después me casé, el mismo año que, que me gradué de UTEP me casé y me fui a vivir al estado de Guanajuato y allá empecé la maestría en Administración de Empresas. No la pude terminar, porque luego nos volvimos a regresar a vivir a Ciudad Juárez y luego yo ya estaba por tener a mi primera hija y la dejé. Me faltaron como dos trimestres para terminarla.

FR: Muy bien. Y, ¿por qué decidió escoger, este, la carrera de Psicología y después la, hacer su maestría?

MO: Pues siempre me gustó mucho saber el pensamiento humano, el por qué de las actitudes. Me gustaba mucho estudiar todo lo relacionado sobre las perso... la personalidad de la gente. Pero la realidad es que nada más fue por gusto, porque siempre desde chica yo tuve inclinaciones por ser una empresaria. Siempre el negocio del restaurán ha estado en la familia, desde 1944. Así es que me tocó crecer en el restaurán y para mí, siempre fue mi pasión, la verdad. El trabajar en un restaurán, siempre soñé con tener mi propio restaurán. Entonces cuando vi la oportunidad que podía hacer una maestría en Administración, aunque mi carrera fuera en otra área, fue cuando decidí entrar a estudiar. De hecho, después de que nacieron mis hijos, entré otra vez a UTEP, pero empecé a tomar materias como Mercadotecnia, o sea, empecé a tomar materias relacionadas con la administración, pero sin, sin la meta de terminar algo en específico.

FR: Muy bien. ¿Nos podría describir un poco cómo fue el restaurante de su familia en, cuando usted estaba en su niñez?

MO: Sí. Mi abuela paterna, tengo entendido que fue la que comenzó con un pequeño restaurán en el centro de Ciudad Juárez. Después, cuando mi papá se cas[ó], mis papás se casaron, tuvieron diferentes tipos de negocios como abarrotes, carnicería... Pues lo que, los negocios que en ese tiempo tenían más demanda. Y conforme, yo creo que fueron conociendo el negocio que tenía la mamá de mi padre, este, se fueron ellos involucrando y luego se quedaron con ello, lo, lo hicieron un poquito más variado. Mi mamá le gustó siempre la cocina y ellos viajaban cada año a diferentes partes de México y se traían recetas de diferentes, diferentes estados. A ellos les gustaba mucho viajar por carretera y cada vez que iban a alguna partes, traían alguna receta nueva. Fueron... Empezaron ellos, originalmente ellos empezaron con flautas, tacos, caldo de pollo, un menú muy

limitado. Pero con, después de esos viajes, fueron aumentando las opciones en el menú y fueron teniendo mucho éxito. De hecho, en sus viajes también a veces conocían a personas que se querían venir a la frontera y así fue como se trajeron como cuatro, cinco cocineros de Puebla, de Zacatecas, de Guanajuato, de Torreón. Entonces el restaurán fue creciendo, por supuesto. Después de estar por varios años en el centro de Ciudad Juárez, se cambiaron a una, una parte que en ese tiempo... Pues era para el lado donde estaba creciendo la ciudad, que fue Avenida de las Américas y 16 de Septiembre. Ahí estuvieron un tiempo, hicieron un comedor más grande, un comedor para eventos, para bodas y la ge... Y empezaron a tener a tener mucho éxito, la gente de El Paso, abogados, doctores, secretarias iban en su hora de la comida, cuando no había líneas en el puente, cuando era fácil ir y venir y volver sin ningún, sin hacer ese... Perder todo el tiempo en la línea. Entonces tuvieron mucha gente de El Paso y empezaron a, pues a tener éxito, ¿verdad? Después mi papá compró el local que quedaba enfrente de donde estaba ahí en 16 de Septiembre y Américas, era un restaurán ya más grande, más formal, bien puesto, ¿verdad? Y ahí, este, pues era un lugar en donde muchas familias de Ciudad Juárez iban a comer los domingos con, pues con toda su, sus hijos y era un lugar de tradición. La realidad es de que yo recuerdo, este, siempre estuve; como les digo, les platico, yo crecí en el restaurán. O sea, ahí me pasaba tardes, días, días de vacaciones y me acuerdo que las líneas para entrar era bastante, ¿verdad? La lista de espera, este, había mucha gente. Otra de las personas que se vinieron con mis papás de, de otro lugar puso lo que era la comida corrida que en ese tiempo se usaba mucho, ¿verdad? Toda una comida por un, un solo precio y siempre estaba lleno. O sea, en la mañana, a mediodía, en la noche. Luego, mi papá puso música, había días que había tríos, otras veces había un organista y así se fue como complementando de varias cosas. Y a mí siempre me gustó. Para mí pasarme todo un día en el restaurán no era nada aburrido aunque era yo una niña. Era algo muy interesante, me gustaba, pues, todo lo que se desarrolle en un restaurán, ¿verdad? Desde recibir la mercancía, estar en la cocina, estar aprendiendo viendo cómo se hacían las tortillas de harina, este, estar en la caja. Que en ese tiempo pues no había nada de tecnología como lo hay

ahora, ¿verdad? Era un registro común y corriente. Y pues para mí siempre fue muy interesante estar en el negocio.

FR: ¿Nos puede describir alguna de sus experiencias de, en su niñez o en su juventud donde haya usted participado mucho en el negocio? Ya fuera en, como usted dice en la caja o en algún momento en donde usted decidió que usted continuaría con el negocio?

MO: Yo creo que siempre estuvo en mi corazón el tener un restaurán. No sabía que yo iba a quedarme con el negocio de la familia, porque como les digo, estudié Psicología y como que en una etapa de mi vida me quise enfocar en, en otra área, ¿verdad? Profesionalmente. Pero siempre anhelé tener un restaurán propio. (risas) En el restaurán, lo que yo este, participaba mucho en ese tiempo, se paga, se le pagaba a la gente diario. O sea, no había una nómina, no se pagaba por semana, como después, ¿verdad? Sino que a la gente se le pagaba diario y a mí me gustaba que se hacían como sobres y a todo mundo se le pagaba pues, lo, según, ¿verdad? Su salario se dividía al final del día y se daban los sobres. Me gustaba mucho el platicar con la gente. Yo veía que mi papá conocía a muchísima gente. Siempre fue una persona que a donde fuera, si era a la corte, al consulado, abogados, doctores, él siempre eran clientes del restaurán, ¿verdad? Nosotros siempre fuimos al doctor con alguien que era cliente del restaurán. Su abogado, su notario, era cliente del restaurán. O sea, a donde fuera, él tenía una persona conocida. Y eso yo le veía muchas ventajas y se las sigo viendo ahora, ¿verdad? Se le abren muchas puertas y muchas oportunidades con este tipo de negocios, porque conoce uno gente de todas partes, de todas las profesiones. Hay clientes que llegan a ser am... Que llegamos a tener amistad con ellos y hay clientes que nos invitan a su casa, a sus fiestas, a sus bodas y también nosotros, ¿verdad? Porque se va haciendo uno como parte de una familia.

FR: Ah, muy bien. Y este, nos puede decir un poco más sobre... Comentó usted que se fue a vivir a Guanajuato. ¿En ese tiempo usted decidió tener su propio negocio

aparte de, del restaurante familiar? O, ¿en ese momento nada más se dedicaba a su familia?

MO: No, en ese momento todavía no me entraba tanto el... O sea, siempre estaba en mi corazón, pero no me entraba todavía la decisión de tener ya algo, un restaurán propio. La realidad es que nunca pensé tener el de mi familia, porque se me hacía ya un negocio muy grande y yo hubiera querido empezar con algo pequeño para ir aprendiendo, ¿verdad? Aunque crecí en un restaurán, pues no es lo mismo ver que conocer y saber de muchas cosas. Sobretudo las, todo las cosas que hay ahora para control de presupuestos y compras y todo, todas las herramientas que hay ahora. Pero en ese tiempo me dediqué, por tres años me dediqué a mi carrera, estuve, fui la psicóloga de una escuela Montesori y luego di clases en la universidad de psicología. Por tres años di clases de inglés también en esa misma universidad. Y conforme fui avanzando en la, en la maestría en Administración [de Empresas], pues me empezaron a interesar las cosas de los negocios, la contabilidad. Empezó la computación en ese entonces, recuerdo que el cuarto de cómputo era todo un cuarto, lo abarcaba la computadora, no como ahora con una *laptop*. Y pues empecé a ver que, pues se podían hacer otras cosas y se podía controlar el negocio de otra manera con esas nuevas herramientas. Pero fue hasta 1985 que vi la posibilidad de tener un negocio e inclusive yo renté un local aquí en El Paso, queriendo abrir mi propio negocio. Pero por una cosa o la otra no, no lo pudimos poner y en 1985 mis papás decidieron construir el negocio que, que tengo hoy y fue cuando me invitaron a que yo lo manejara. Ellos lo abrieron y yo lo empecé a manejar desde el principio. Lo abrimos en diciembre 5 de 1985. Ellos ya habían tenido negocio aquí en El Paso, o sea, el restaurán empezó en Ciudad Juárez, pero en el [19]78 lo abrieron en, aquí en El Paso, por la calle Mesa y Nevada, en un edificio precioso. Más que restaurán, parecía como un museo. Y yo nada más, yo en ese tiempo no vivía aquí, entonces venía y pues, nada más iba de visita al restaurán, pero seguía estando el gusto por el restaurán. Y este... Y les digo, hasta el 1985 me empecé a hacer cargo de este restaurán. Y empecé ahora sí que a aprender sobre la marcha. Me pusieron como gerente, no tenía ni la menor

idea ni siquiera de las leyes de aquí, ni cómo se maneja. Aquí hay mu... hay que tener mucho cuidado para ocupar y desocupar una persona. Y todo se tiene que sustentar por escrito y todas esas cosas las empecé a aprender sobre la marcha. Gracias a Dios, nunca he tenido ningún problema de ese tipo, ni de, pues con ninguna de las cosas. Aquí es muy este, muy... Hay que tener mucho cuidado con la cosa de vender alcohol, no puede uno meter nada. Si tiene uno una licencia para vender alcohol, no puede uno meter una botella que no se haya comprado en determinado lugar; ni sacarla. Entonces, todas esas cosas, pues las iba, las iba yo investigando conforme me iba yo topando con ese tipo de situaciones. Y pues gracias a Dios, como les digo, las auditorias por estos veintitrés años, siempre han estado muy bien. Y son cosas que me costaron mucho trabajo aprender, pero las fui, las fui investigando conforme se me fue presentando la oportunidad.

FR: Qué bien. ¿Nos puede decir si existió alguien que le ayudara en ese proceso, aparte de su familia? ¿Alguna persona que le ayudara, la orientara cómo manejar el negocio en Estados Unidos, ya que ustedes tenían la experiencia en México?

MO: Sí, claro. Cuando recién lo abrieron, ellos siempre, pues se rodearon de un abogado, de un contador certificado. Luego cuando abrimos aquí, tuvimos a un *bookkeeper* que sabía mucho de, sabía mucho de cosas de restaurán. Entonces él nos decía: “Esto no se puede, esto sí se puede, esto se debe de hacer así”. Y fue con la pers[ona]... Era un señor ya de, grande de mucha experiencia y fue cuando yo empecé a aprender mucho de él, ¿verdad? De lo, de lo que se puede, de lo que no. Entonces él nos decía: “Esta licencia o este permiso hay que sacarlo en tal parte”. Entonces ya iba yo personalmente y me daba cuenta los requisitos, el proceso, los trámites y poco a poquito así fuimos aprendiendo de los requeri... los requisitos, pues, de aquí de, de Estados Unidos. Y pues fue un poquito difícil al principio, pero ya que uno va agarrando experiencia... Y como son permisos que se tienen que renovar cada año, entonces, pues era ya el mismo procedimiento. Quizás a veces variaba un poquito la ley o los requerimientos y pues, nada más llevábamos el papel nuevo que nos pedían o las cosas que variaban por cada año.

FR: Ah, qué bien. Usted mencionó eso y creo que es muy importante de, de hacer parte de sus clientes, que formaron una cadena o lo que se dice en inglés, un *network* y que se pueden hacer muchas relaciones personales muy significativas en el negocio. ¿Nos podría decir si es usted parte de alguna organización de negocios como el *Small Business Association* o alguna, la Cámara de Comercio o alguna organización de negocios?

MO: Pues, somos, ahorita somos miembros de la Cámara de Comercio, también de la Asociación de Restauranteros de aquí de Texas y durante estos veintitrés años, pues hemos estado en varias organizaciones por un tiempo y luego, el negocio del restaurán es muy absorbente. Yy como lo hemos querido manejar nosotros, de estar aquí, muchas de nuestras relaciones es porque aquí la gente nos ve. A veces nosotros estamos enfrente y somos los que recibimos a la gente o la despedimos. Y siempre estamos involucrados en el negocio. Entonces no nos queda mucho tiempo para... Todas esas organizaciones requieren que juntas mensuales o dos veces al mes. Entonces ocasionalmente asisto a cenas de la Asociación de Restauranteros o a veces de la Cámara de Comercio. En un tiempo estuvimos en la Cámara de Comercio Hispana. Estuve en una asociación de puras mujeres de negocios, ¿verdad? Pero pues han... Realmente lo único que ha sido más permanente es la cam... la Asociación de Restauranteros y un poco la Cámara de Comercio. Las otras organizaciones era así como por un ciclo, quizás tres años, cinco años. La esa *Triple A* de automovilistas, realmente ha habido muchas organizaciones, pero nada más las más permanentes han sido los restaurants y la Cámara de Comercio.

FR: ¿Usted cree que pertenecer a alguna de esas organizaciones le ha traído algún beneficio a usted y a su negocio? O, ¿es para usted más bien usted apoyar a otros negocios?

MO: Pues yo creo que de las dos partes. Cuando va uno a ese tipo de reuniones, se da cuenta de, pues, que uno no está solo, que hay otros restauranteros que están pasando quizás por los mismos, por el mismo proceso, por las cosas de la economía; que hay otra gente que no le... Pues que hay algún, se va a legislar alguna ley que no nos conviene, ¿verdad?, o que nos va a afectar y que se siente uno, pues apoyado. La Asociación de Restaurants tiene gente que legisla allá en Washington, ¿verdad? Entonces que, que nos, que nos defiende en algunas cosas que nos van a perjudicar. Me acuerdo mucho en el tiempo en donde todos los restauranteros estaban en contra de que se prohibiera fumar en lugares cerrados. Realmente para mí, fue un alivio que no se permitiera fumar, porque la gente que no fumaba, no quería por nada sentarse en el área de fumadores. Entonces eso me limitaba mucho el restaurán, porque tenía que designar yo un área, y que fue este comedor, todo el comedor era para los fumadores. Entonces, el de no fumadores se llenaba muchísimo y nadie quería venir a este comedor. Todavía ahorita, este comedor como que no es tan popular como el otro, porque la gente se acostumbró y para mí fue de verdad un alivio que se legislara eso de no fumar, porque así, pues la gen[te] no es, no soy yo, sino es una ley la tienen que respetar todo mundo. Y ahora no hay ningún problema. La gente que quiere fumar, se sale a fumar a afuera y luego, vuelve a entrar o fuma antes de entrar y luego ya toma sus alimentos sin ningún problema. Y pues hay muchas leyes en que, en que la asociación pelea y todo y que yo veo que a mí no me van a perjudicar, ¿verdad? Pero igual me doy cuenta de lo que está pasando en la economía y todo, y pues como, como le digo, a veces no se siente uno que está solo, sino que hay otros que están pasando los mismos problemas que uno.

FR: Pues sirven de apoyo. Y mencionó usted en los términos de la economía, en algún momento usted ha, en la historia de su negocio, ¿ha necesitado, este, ayuda para obtener capital? Ya que su negocio fue establecido por su familia, ¿tuvo que acceder a capital externo por medio de un banco, algún préstamo o siempre continuaron con el capital que tenía antes del negocio de, en Juárez?

MO: Siempre se continuó con ese capital. Gracias a Dios en to[dos] estos veintitrés años no hemos tenido que pedir ningún préstamo a ningún banco, ninguna entidad bancaria o de préstamos. Hemos abierto y aplicado para líneas de crédito, pensando en abrir otra... otro lugar, ¿verdad? Sí, sí hemos contactado con bancos, porque en varias ocasiones estuvimos a punto de abrir otro restauránt en otro parte de la ciudad, en el oeste, otra vez en *Northeast*. Y pues sí, sí aplicamos para préstamo, porque no queríamos comprometer el capital de este lugar, ¿verdad? No que... queríamos que fuera algo totalmente, aunque fuera bajo el mismo nombre, que fuera este, financieramente independiente, ¿verdad? Entonces sí, sí vimos la posibilidad con bancos. Es un poquito complicado todo lo que te piden y y este, pos básicamente tienes que tener para que te presten... Si tuvier[a], digo si hay, pues, ¿para qué pides prestado, verdad? Y pues, por una cosa o la otra, no, no se hicieron, este... Hubo algunos problemas porque eran lugares que se iban a traspasar y que a lo mejor no estaban... En una ocasión recuerdo, estábamos a punto de firmar y ésa [propiedad] no estaba al corriente con sus impuestos, entonces nos dimos cuenta y ya no quisimos meternos ahí. Y por alguna u otra cosa no, no se, no se hicieron esos negocios. Lo cual, pues le doy gracias a Dios, porque este restaurán nos toma mucho tiempo, mucha energía. Ahora que mis hijos están conmigo, este, pues ellos les digo: “Tienen la puerta abierta, tienen un nombre reconocido en el área de la frontera por muchos años. Ustedes saben si abren más, si lo franquician o ustedes... O sea, ya tienen una oportunidad abierta para hacer, pues otras cosas que yo no tuve la oportunidad de hacer”.

FR: Habla usted de los locales, ¿cómo eligieron este restaurant? ¿Cómo eligieron ponerlo aquí en lugar de ponerlo en otras áreas de la ciudad de El Paso?

MO: Bueno, este terreno lo compramos en, como en 1980, [19]81. Me acuerdo que ya la Yarbrough era lejísimos, entonces pues todo parecía indicar, porque se hizo un estudio de mercado que para acá venía el crecimiento de la ciudad. Y pues sí, no estuvieron nada equivocados. Ya realmente estamos casi en el área central, comparado con todo lo que ha crecido. Y se compró, este, el terreno. Fue un

terreno muy grande, muy grande. Después de que se construyó el restaurán, se vendió más de la mitad del terreno a Cal TV, que era nues[tros] son, son nuestros vecinos todavía. Y después que ya abrimos el restaurán, que tuvimos mucho éxito desde un principio, gracias a Dios, nos vimos en la necesidad después de abrir, de comprar el terreno que está aquí a nuestra derecha, para poder complementar el estacionamiento, porque no era suficiente. Aún con todo ese pedazo que compramos y tuvimos que expandir la cocina, porque no se pensó que fuera a haber, haber la necesidad de tener más espacio en la cocina. Entonces, aún con ese terreno nuevo que tenemos como estacionamiento, no es suficiente, no es suficiente para la, nuestra clientela. Cuando está lleno el restaurán, la gente se estaciona en los espacios que están al frente, que se supone que no son para estacionarse, pero pues buscan un lugar aquí cerquita y este, no está pavimentado, pero aún así la gente se estaciona ahí y pues, queda bastante cerca de la puerta.

FR: Nos puede decir, este, en la actualidad, ¿cuántas personas emplea su negocio y la capacidad de su local, ahorita que estamos hablando del espacio?

MO: Sí. Bueno, nosotros empezamos... Creo que al principio empleábamos como treinta personas. Recuerdo muy bien que la nomina de ese tiempo más o menos eran entre veinticinco y treinta personas. Estoy hablando de 1985. Y ahorita en el 2009 tengo cincuenta empleados. Muchos de ellos son *part-time*, porque son estudiantes, pero tengo empleados que tienen conmigo... Ahí tengo como cinco o seis personas que tienen conmigo desde que abrimos, o sea, que son empleados que tienen con nosotros veintitantos años. Y ahorita la capacidad, el restaurán tiene una capacidad de ciento ochenta personas, pero también en el bar caben otras veinte. Entonces, por todo, más o menos se pueden sentar como doscientas personas.

FR: Y bueno, siendo usted la, una mujer exitosa de negocios y que hay ahora muchas mujeres que desean establecer su negocio, ¿cuál cree que sea el mayor obstáculo para las mujeres para iniciar su negocio?

MO: Pues yo creo que si la persona que quiere abrir el negocio sabe lo que quiere, conoce el ramo, sabe... Bueno, ahorita no hay una cosa que no, que esté oculta, ¿verdad?, con el Internet. Si tiene una pasión por el neg[ocio]... Por lo que quiere poner, ¿verdad? Si en este caso un restaurán, yo creo que ahorita ya sería muy limitado los obstáculos que tuviera una mujer. Sí hay algunas áreas en donde a veces le quieren ver la cara a uno por ser mujer, ¿verdad? (risas) Pero pues, se necesita carácter y a... si, si hay carácter y hay pasión por lo que quiere hacer, yo creo que no, no deben de existir los obstáculos.

FR: Bien. También, nos podría un poco expandir su idea de... Aún así que su negocio se ha visto planeado, en cierta forma por el conocimiento de los negocios, ¿qué tan importante cree que usted es la educación, este, de negocios para que alguien tenga un negocio exitoso?

MO: Yo pienso que sí, sobretodo en las leyes, ¿verdad? Las leyes de, con... Hay una materia que se lleva y ustedes los han de saber *Business Law*, ¿verdad? Para saber, ¿verdad? Vivimos en un país, desgraciadamente que se rige por demandas, entonces uno tiene que conocer el campo que pisa, ¿verdad? Y saber como evitar todas esas cosas, estar bien protegido. Las aseguranzas que uno necesita tener en, tanto en su edificio, como para los empleados, todo lo que debe uno, todo se tiene que tener aquí por escrito. Entonces todas esas cosas, yo pienso que la gente sí debe de estar consciente de que las tiene que hacer. Y pues yo creo que es... los permisos que se nece[sitan], se requieren para abrir un restaurán, lo delicado que son cuestiones como, como les decía, las bebidas alcohólicas: no venderle a menores, no venderle a gente que está ya que, que muestra señas que está intoxicada, todo. O sea, conocer todas esas cosas para poder uno protegerse.

FR: Nos, nos explicaba que ahora que sus hijos forman parte del negocio, ¿sus hijos también estaban envueltos en el negocio desde chiquitos como usted o ellos hasta ahora de grandes se han involucrado en el negocio?

MO: Bueno, ellos desde chiquitos también crecieron aquí, ¿verdad? Porque yo lo tengo desde el [19]85. En ese tiempo mi hija tenía tres, cuatro años y mi hijo dos. Entonces, pues ellos están muy involucrados con el negocio. Claro que ellos estudiaron... Bueno, mi hijo es arquitecto, para nada tiene que ver con el, con el negocio de restaurán. Mi hija sí estudió contabilidad y estudió una maestría en Administración. Y mi hija empezó realmente como una empleada de banco y pensé que esa iba a ser su carrera, solamente que hace año y medio mi esposo falleció y ellos se decidieron venirse a ayudarme con el negocio, lo cual me parece, estoy encantada y muy contenta, porque pues es un negocio que tiene muchas áreas y no hubiera podido yo estar en todo controlando y qué mejor que una gente, que mis hijos, ¿verdad? Gente de mi familia, gente tan cercana a mí, que, pues con toda la confianza estamos ahora aprendiendo también a... Pues también a, pues, a estar en el mismo negocio los tres, ¿verdad? Que también eso a veces es peligroso, porque somos tres cabezas y uno opina una cosa, otro otra. Entonces nos hemos estado dividiendo las diferentes áreas del negocio para que... Para no tener ningún tipo de problemas familiares, ¿vedá? Mi hija como es contadora, pues está empezando a llevar lo de la contabilidad. Mi hijo como arquitecto, pues él le hizo varias remodelaciones al restaurán, que los baños, que qué pintar, que qué muebles comprar, qué equipo; él se encarga de todo eso. Y yo sigo con el servicio al cliente, ¿verdad? Encargándome de banquetes, de, de reservaciones, de compras. Siempre he sido la persona que hace las compras. Entonces sigo ocupándome de las compras y así, pues no, no interferimos ninguno con la decisiones del otro.

FR: Qué bien. Cada quien tiene ahora su área de especialidad, como digamos. Y cuando eran jóvenes o niños, este, ¿cómo se sentía usted siendo? O sea, me imagino, pues mamá y empresaria y ya estar en el negocio. ¿Cómo hacía usted para manejar todas esas actividades y pues no, que no fueran tan difíciles para usted?

MO: Bueno, el hecho de ser una mamá que trabaja, yo pienso que tiene uno que compartir el tiempo entre el trabajo y la casa. Y pues por lo regular le roba a uno tiempo a la familia, ¿verdad? Porque, pues el negocio lo requiere o siente uno que lo requiere y pues sí, se comenten errores, ¿verdad?, de darle la prioridad al, al trabajo que a la familia y yo lo hice. Yo lo hice, lo acepto, ¿verdad? Este, dedicaba muchas horas a estar en el restaurán. A veces cerraba a las diez, once, doce de la noche y otro día en la mañana abría a las siete de la mañana. Entonces, sí le robé mucho tiempo a mi familia, lo cual no recomiendo. Yo pienso que si una mujer quiere poner un negocio, tiene que establecer sus prioridades y tiene que ver si tiene gente de confianza que le ayude en el negocio, no en la familia. Yo creo que el tiempo de la familia debe de ser sagrado y debe de... Si uno quiere tener hijos, si quiere tener un hogar, quiere tener un matrimonio, ahí es donde tenemos que invertir el tiempo, no el negocio.

FR: Después de estos años, aparte de esa lección, ¿hay algo, otra lección que haya aprendido en estos años en su negocio; algo en lo que se haya no arrepentido, pero, que diga: “Hubiera hecho esto en forma diferente”?

MO: Yo creo que desde un principio, nada más que eso estuvo fuera de mi... de que yo tomara la decisión, me hubiera gustado haber, la distribución del negocio, que hubiera sido totalmente diferente. Nada más que, pues se hizo un proyecto, en ese tiempo mis papás fueron los que lo aprobaron. Realmente la fun... No, el edificio no es muy funcional. Necesitamos, hubiéramos tenido la oportunidad de hacer otros cuartos más privados, porque hay gente que quiere grupos pequeños, una pequeña junta. Como les digo, la cocina desde un principio fue insuficiente. O sea, como que no se previeron muchas cosas, por falta de conocimiento. Entonces uno debe de tener parámetros, ¿vedá? Para tantas personas, necesito tantos pies de cocina. La cocina no es muy funcional, este, realmente... fue necesario ampliarla desde un principio. Por eso casi de los primeros meses, como a los ocho meses de que abrimos, tuvimos que agregarle a la cocina por los dos lados, casi el mismo tamaño que tenía en ese tiempo. Entonces, eso sí me hubiera gustado. En ese

tiempo haber tenido la experiencia y haber sabido o haber tenido la, el consejo de gente que de veras supiera lo que es un negocio, para no haber empezado con falta de, de cocina; con falta de estacionamiento, ¿verdad? Porque realmente nuestra clientela, nues... El éxito que empezamos a tener, fue el que nos empujó a expandernos, ¿verdad?

FR: Y algunos de sus clientes que tenían en su familia en el negocio de Juárez, ¿ahora son sus clientes aquí en El Paso? O, ¿ya adquirió nueva clientela?

MO: Realmente mucha de la clientela que teníamos en Juárez, sigue con nosotros. Claro que ahorita ya son personas grandes, pero ahora vienen sus hijos, sus nietos. Tenemos gente que, que nos, que en ese tiempo eran profesionistas, doctores que ahorita ya están retirados, que siguen viniendo y en muchas ve[ces], en muchas ocasiones hemos sentido que nuestra clientela es una clientela de gente grande. Pero a veces así parece, pero no, porque a veces nos damos cuenta que ya vienen los hijos y los nietos y a veces los nietos ya están casados y están teniendo sus bebés, ¿verdad? Y vemos que continúan la cadena, ¿verdad? Y hay gente que me dice: “Yo, yo con, de novios íbamos al restaurán de tus papás allá en el centro de Juárez”. O sea, que han continuado toda una vida con nosotros. Nosotros aquí también hemos tenido bodas, despedidas de solteras, de parejas jóvenes y que se han casado aquí y luego tuvieron sus *baby showers* aquí y ahora vienen sus hijos ya adolescentes o con los novios y vemos, pues, que ha sido una tradición. Ha sido un restaurán familiar al servicio de las familias.

FR: Y ya que su familia es tan importante y usted ha comentado que desea que su familia continúe con el negocio y que usted cree que haiga otros planes para expandirse o para tener una franquicia. ¿Usted alguna vez se ha puesto a pensar qué sería, qué será de su negocio en unos cinco o diez años? Así, sus planes al futuro.

MO: En una ocasión asistí a un seminario sobre negocios familiares y decían, ¿verdad?, que las estadísticas de que un negocio permanezca exitoso dentro de una familia después de la tercera generación, eran las probabilidades muy bajas, ¿verdad? Y yo me im... Yo pensé, siempre pensé que mis hijos no iban a querer dedicarse al negocio de restaurán por lo absorbente que es, pero como le repito, ahora con tanto manera de controlarlo, yo espero que ellos sigan y que lo puedan franquiciariar y lo puedan llevar... Y tenemos gente que se ha movido de El Paso a vivir a otros estados de aquí de la unión americana y que cada vez que vienen a pasar Navidad o el Día de Gracias con su familia nos dice: “Por favor, vayan a abrir un restaurán en Phoenix, en Chicago, en”... Bueno, nos dan hasta las tarjetitas de donde viven ahora. Yo espero que algún día mis hijos puedan hacer eso, porque también ha sido un sueño para ellos, el poder franquiciarlo y podamos hace... algún día tener otro. Me gustaría tener otro aquí en El Paso, otro más y quizás en algunos de los lugares favoritos de nosotros, como sería Austin o San Antonio o Phoenix, este, San Diego. Quizás pudiéramos ya tener una franquicia.

FR: ¿Usted cree, cuál cree que sea la diferencia entre su negocio con los otros negocios que existen de restaurantes de comida típica mexicana?

MO: Yo creo que hay uno, que yo he defendido mucho; es el apegarse a las recetas mexicanas. Porque se abren muchos restauranes mexi[canos], de comida mexicana, pero a veces la misma clientela quiere adecuar la comida a la costumbre americana. Entonces la gente le empieza a revolver cosas y empieza a alterar las cosas y empieza a quitarle ingredientes. Y la, por ejemplo, la gente aquí, se da uno cuenta que hay gente que es alérgica a la cebolla. Entonces, ya no le empiezan a poner cebolla a la comida. Y luego que el que no son muy buenos para comer picante, pues ya se comprar otro tipo de chile que ni pica, ni sabe a nada. Entonces se va adecuando, que la gente aquí está acostumbrada al queso amarillo, le empiezan a poner queso amarillo a la comida mexicana y la comida mexicana para nada lleva queso amarillo. Todo lleva ce[bolla], ajo y cebolla, lleva todo. Los mexicanos entre más picoso, más sabroso. Entonces todas esas cosas,

nosotros hemos tratado de apegarnos a lo que dice la receta, ¿verdad? No quieren cebolla, bueno, a veces tienen poquita, a la mejor la gente no la detecta, pero tiene. Ya este, el guacamole, por ejemplo, sí lo tuvimos que empezar a hacer sin cebolla. Aquí la gente no sé si porque va, come y se regresa a trabajar y no quiere traer el mal aliento de la cebolla. Pero hemos tratado de, de quitarle los ingredientes, pero si la gente los pide, se los ponemos en el momento. Y nos hemos apegado a que el restaurán sea estrictamente de comida mexicana, ¿verdad? Vamos a otros lados y siempre encon[tramos], podemos encontrar en un restaurán mexicano la hamburguesa para los niños o la pizza o el *hot dog* y nosotros no tenemos nada de eso. Entonces somos mexicanos 100%. Las recetas son, han estado con la familia por siempre. Les digo, hemos tratado de que se apegue, que sean, apegarnos a lo que es, los ingredientes; a no variarle, a no usar preservativos, a que todo se haga fresco, de verdura fresca. La carne, nosotros compramos los trozos de carne y aquí se corta, ¿verdad? Aquí se hacen los cortes de *rib eye*, se hace, hacen los cortes de filete, del sirloin. Aquí se corta todo. Entonces, hemos tratado eso, de no ponerle preservativos a la comida para que dure más, sino que la comida se haga fresca cada día. Y hay varias de las cosas del menú que se hacen dos veces al día. Cuesta más trabajo, cuestan más sueldos, pero podemos tener la satisfacción de que la comida está fresca y está hecha desde... no es ni congelada ni de bote.

FR: Pues sí, como una de sus partes en el menú, sus salsas que son muy, muy ricas. Ahora estaba viendo que ahora están tratando de comercializar sus salsas. ¿De dónde vino la idea de que vendieran las salsas separadas del menú?

MO: Lo que pasa es que la gente le, siempre les ha gustado nuestra salsa. Hay gente que casi se, el *bowl* de salsa se lo come con la cuchara, así como si fuera sopa, ¿verdad? Entonces la gente empezaba a comprar salsas y la teníamos nosotros en envases así de, de lle[var] para llevar, ¿verdad? De cartón común y corriente. Entonces empezamos a ver que venía gente y me decía: “Mi hijo está en la universidad en tal parte y se muere por esto, se la voy a mandar”. Y: “Mi voy a,

vamos a no sé qué parte y quiero llevarle salsa a mis parientes de por allá”. Entonces vimos que la gente venía por tres, cuatro, cinco, ocho pintas de salsa y se la iba a mandar o las iba a llevar y empezamos a ver la posibilidad de envasarla en, pues, algo que se viera más atractivo. Como les, como te digo, no tiene preservativos ni nada. La salsa tiene una vida en el refrigerador de cinco a siete días. No, todavía estamos en ese proceso de obtener como un permiso. No quisiéramos que se vendiera en supermercados o así, pero sí queremos tener un envase más comercial y más atractivo para que la gente que la mande a otros lados o la regale, pues, la salsa vaya en una buena presentación.

FR: ¿Ha habido algún otra cosa que haya tenido mucho éxito en el negocio que los clientes le hayan pedido mucho y que por alguna razón, ya sea económica o de proveedores haya tenido que dejar afuera de su menú?

MO: No. Por ejemplo, ahorita nos cuesta a nosotros mucho dinero tener el filete de res en el menú, pero es uno de los platillos que más se vende. Pero ahorita el filete aquí está carísimo y el hecho de que la gente lo pida, es lo que nos hace tenerlo en el menú, a pesar de que la ganancia ahí casi casi salimos iguales, ¿verdad? Pero, no, realmente hemos añadido platillos que la gente nos pide, pero hemos también en muchas ocasiones, nos hemos sentado a ver qué quitar del menú, porque es un menú muy extenso y no hemos podido quitar nada, porque todo se vende. Todos los platillos del, tenemos un menú muy extenso, siento yo, comparado con otros menús que vamos... Inclusive para hacer el menú, nos es costoso, porque son varias caras del menú, ¿verdad? Que tenemos mucho platillo de pollo, de carne, de marisco, de comida mexicana y hemos querido quitarle y no hemos podido, porque hemos hecho análisis, ¿vedá? De todo y todo se vende. No hay un artículo que diga: “Este se vende muy poquito, quítalo”. Realmente no.

FR: Y cree que es, algún día puedan, pues no comercializar sus productos, como usted dice, quiere tenerlos de forma tradicional. Pero, ¿algún día quisiera que algún

platillo de, de su restaurán fuera recordado como “el platillo” que hace en su restaurán? ¿Cuál sería su favorito?

MO: Bueno, hay varios. El mole, siempre fue muy famoso el mole desde que empezaron mis papás. El filete tampiqueño, también, que es algo que se vende mucho. Y ahora el año pasado, este, empezamos a poner una parrilla y empezamos a poner en el menú, este, platillos con carne asada, arrachera, pollo asado a las brasas y todo y también se empezó a vender. Entonces como le digo, no, no le podemos quitar nada. Pero, las flautas, mis papás empezaron, creo que fue de su primer platillo que ellos vendían flautas y las flautas se siguen vendiendo muchísimo. Ahora le dimos, bueno, no ahora últimamente, pero desde que empezamos en el, en este restaurán en esta localidad en el [19]85, le dimos una versión de flautas oaxaqueñas, que son las flautas partiditas en pedazos, con guacamole, con pico de gallo arriba, así bañadas las flautas. Se vende muchísimo y se vende como platillo, se vende como botana. Entonces, pues quizás serían los platillos en, que creo yo que la gente nos tiene muy bien identificados. El mole, el tampiqueño, las flautas y ahora todos los platillos a la parrilla.

FR: Y aparte de la forma tradicional de sus platillos, ¿cuál ha sido para usted la mayor satisfacción en, en estos años que ha tenido su negocio?

MO: Pues yo pienso que a que, que el restaurán cuando uno está en el negocio durante el día, es así como tipo el teatro, ¿no? Que uno recibe la recompensa ahí mismo, en el mo[mento], después de que se acaba la función, porque, pues la gente se acerca y te dice, ¿verdad? Que estuvo encantada, que vienen de paso, que fueron y que en el hotel los, los recomendaron aquí, que no se equivocaron; o sea te dice, ¿verdad?, de su experiencia y eso es como, como que obtienes la recompensa inmediatamente. Para mí eso, a mí me gusta mucho el recibir los halagos de la gente, no por vanagloria, sino porque eso te da una pauta de que estás haciendo las cosas bien y que vale la pena hacerlas bien.

FR: Ya para finalizar la entrevista, ¿nos podría dar algunos consejos para las personas que quisieran empezar su negocio?

MO: Pues conocer muy bien, tener muy bien definido lo que quieres hacer, conocer el área en donde quieres desarrollar. En este caso, saber lo que es un restaurán y todos los movimientos, las áreas que hay que tener bien controladas y tener una pasión por lo que vas a hacer, ¿verdad? Una pasión por la cocina, una pasión por la clientela, ¿verdad? Estar dispuesto a que muchas veces tienes que dar tu brazo a torcer porque el cliente se vaya satisfecho y aceptar que, que no le gustó o que estuvo desagrado por una cosa que tú sabes que, que está bien, pero le tienes que dar la razón a él, porque por eso estamos aquí, por nuestros clientes.

FR: El cliente siempre tiene la razón.

MO: El cliente, sí.

FR: Bueno, le agradezco mucho y con esto finalizamos la entrevista. Muchas gracias.

MO: Gracias a ustedes.

(Fin de la entrevista)