

# SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

*Francisco Javier González Montero*

Muestra gratuita

**IDEASPROPIAS**  
editorial

---

# IDEASPROPIAS

*editorial*

 Compra este libro



Muestra gratuita

Servicio y atención al cliente en restaurante

---

Muestra gratuita

**IDEASPROPIAS**  
editorial

Muestra gratuita

Servicio y atención al cliente en restaurante

---

Normas de servicio, protocolos de comunicación  
y técnicas de venta

Muestra gratuita

Muestra gratuita

## Autor

---

**Francisco Javier González Montero** (Pamplona, 1982) es técnico superior en Restauración (rama de hostelería y turismo), diplomado universitario en Turismo y miembro de la Asociación de Sumilleres de Málaga.

Cuenta con varios años de experiencia en hostelería y ha ocupado puestos de responsabilidad en hoteles. En los últimos años se ha dedicado a la formación y ha impartido diferentes certificados de profesionalidad que se incluían en los programas de formación profesional para el empleo de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía. También ha sido el docente de varios cursos presenciales de la modalidad de formación continua y *e-learning* de la rama de la hostelería.

Su experiencia docente le ha llevado a realizar colaboraciones con varias editoriales para la redacción de manuales didácticos en el ámbito de la hostelería.

En la actualidad es copropietario y director de una tienda on-line de vinos y desarrolla contenidos para su blog especializado ([www.socialvinum.net](http://www.socialvinum.net)), con el que pretende contribuir a la difusión de la cultura enológica.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Servicio y atención al cliente en restaurante.  
Normas de servicio, protocolos de comunicación  
y técnicas de venta**

**1.ª edición  
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014**

**ISBN: 978-84-9839-496-2  
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 174**

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE. NORMAS DE  
SERVICIO, PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN Y TÉCNICAS DE VENTA.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-496-2

Depósito legal: VG 791-2014

Autor: Francisco Javier González Montero

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

## ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	11
1. Servicio del restaurante .....	13
1.1. Concepto de oferta gastronómica y criterios para su elaboración .....	14
1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional .....	19
1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito .....	40
1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada .....	44
1.5. Tipos de servicio en la restauración .....	49
1.5.1. A la inglesa .....	50
1.5.2. A la francesa .....	51
1.5.3. Guéridon o rusa .....	52
1.5.4. Emplatado o americana .....	54
1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento ....	56
1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa .....	61
1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas .....	63
1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas .....	64
CONCLUSIONES .....	67
AUTOEVALUACIÓN .....	69
SOLUCIONES .....	71
2. Atención al cliente en restauración .....	73
2.1. La atención y el servicio .....	74
2.1.1. Acogida y despedida del cliente .....	74
2.1.2. La empatía .....	77
2.2. La importancia de la apariencia personal .....	79
2.3. La importancia de la percepción del cliente .....	81
2.4. Finalidad de la calidad de servicio .....	83
2.5. La fidelización del cliente .....	91
2.6. Perfiles psicológicos de los clientes .....	92
2.6.1. Cliente lento .....	92
2.6.2. Cliente indiferente o distraído .....	92
2.6.3. Cliente reservado .....	93
2.6.4. Cliente dominante .....	93

2.6.5. Cliente indeciso .....	93
2.6.6. Cliente vanidoso .....	94
2.6.7. Cliente desconfiado .....	94
2.6.8. Cliente preciso .....	94
2.6.9. Cliente locuaz .....	94
2.6.10. Cliente impulsivo .....	95
2.7. Objeciones durante el proceso de atención .....	95
2.8. Reclamaciones y resoluciones .....	99
2.9. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea .....	104
CONCLUSIONES .....	105
AUTOEVALUACIÓN .....	107
SOLUCIONES .....	109
3. La comunicación en restauración .....	111
3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores .....	112
3.2. La comunicación no verbal .....	114
3.2.1. Gestos .....	114
3.2.2. Contacto visual .....	117
3.2.3. Valor de la sonrisa .....	118
3.3. La comunicación escrita .....	119
3.4. Barreras de la comunicación .....	122
3.5. La comunicación en la atención telefónica .....	124
CONCLUSIONES .....	129
AUTOEVALUACIÓN .....	131
SOLUCIONES .....	133
4. La venta en restauración .....	135
4.1. Elementos claves en la venta .....	136
4.1.1. Personal .....	136
4.1.2. Producto .....	139
4.1.3. Cliente .....	145
4.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas .....	146
4.3. Fases de la venta .....	151
4.3.1. Preventa .....	151
4.3.2. Venta .....	152
4.3.3. Posventa .....	153
CONCLUSIONES .....	155
AUTOEVALUACIÓN .....	157
SOLUCIONES .....	159

---

PREGUNTAS FRECUENTES .....	161
GLOSARIO .....	163
EXAMEN .....	165
BIBLIOGRAFÍA .....	169
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS .....	171

Muestra gratuita

---

Muestra gratuita

## INTRODUCCIÓN

El éxito de un negocio de restauración depende, entre otros factores, del equipo humano que en él interviene. Por eso, es imprescindible que los profesionales estén correctamente preparados para que puedan desempeñar sus funciones de forma eficiente.

Este manual pretende dar una visión específica que permita desarrollar adecuadamente el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala. Así, en la primera unidad didáctica se tratan temas como la oferta gastronómica, los platos más significativos de la cocina nacional e internacional o los tipos de servicio que existen dependiendo del tipo de restaurante. Además se describen unas normas generales que el profesional deberá conocer para marcar y desbarasar adecuadamente la mesa.

En la segunda unidad, también se marcan unas pautas para saber cómo atender a los diferentes tipos de clientes. En este sentido, se resaltarán la importancia de la apariencia personal y se explicará cómo se debe actuar para facilitar la resolución de las objeciones y las reclamaciones que se presenten durante el servicio y el proceso de atención.

En la siguiente unidad se identifican las técnicas de la comunicación, tanto verbal como no verbal, y las barreras comunicativas que se pueden dar en el ámbito de la restauración. También se explican los procedimientos que se deben seguir en la atención telefónica.

Además del funcionamiento de su propio servicio, el personal de sala debe conocer, en rasgos generales, los métodos de gestión de la empresa. Por estos motivos, la última unidad didáctica se centra en la venta en restauración y se tratan tanto los elementos que intervienen en ella, como las diferentes técnicas y fases de esta.

Muestra gratuita

# Servicio y atención al cliente en restaurante

## 1 Servicio del restaurante

### Objetivos

- Identificar las diferentes técnicas de servicio en sala, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes y justificando su idoneidad para cada fórmula de restauración en concreto.
- Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.
- Explicar la relación que mantiene el personal de sala de restaurante con otros profesionales o departamentos durante el servicio y formalizar las comunicaciones que se requieran en supuestos prácticos.
- Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en restaurante, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- Proponer menús que se ajustan a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.

### Contenidos

1. Servicio del restaurante
  - 1.1. Concepto de oferta gastronómica y criterios para su elaboración
  - 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
  - 1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
  - 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
  - 1.5. Tipos de servicio en la restauración
    - 1.5.1. A la inglesa
    - 1.5.2. A la francesa
    - 1.5.3. Guéridon o rusa
    - 1.5.4. Emplatado o americana
  - 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
  - 1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
  - 1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas
  - 1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

## 1.1. Concepto de oferta gastronómica y criterios para su elaboración

La **oferta gastronómica** es el conjunto de manjares y bebidas que un establecimiento de restauración ofrece a sus clientes.

No se puede diseñar la oferta gastronómica de un restaurante de manera independiente sin tener en cuenta el entorno y las necesidades de las personas que se encuentran alrededor de este.

En la fase inicial de un proyecto de restauración, y de otros muchos, los principales criterios que hay que tener en cuenta son la ubicación y el cliente objetivo. Por un lado, la **ubicación** es uno de los factores más importantes, ya que define el entorno físico, social, económico y jurídico en el que se va a desarrollar la actividad. Todos estos factores influyen en las decisiones que se tomarán de aquí en adelante.

Por otro, el **cliente objetivo** es también un aspecto primordial en la configuración de un proyecto. Las necesidades de los consumidores son las que tienen que definir el producto. Para que un negocio sea exitoso, se deben conocer bien a los clientes potenciales así como las necesidades que se han de cubrir.

Una vez superada esta fase, hay que realizar una investigación del mercado en que se quiere competir, para analizar que está haciendo la competencia y determinar qué se puede ofrecer a los clientes o cómo se les puede atraer a un nuevo establecimiento. Es decir, en esta fase se analiza la oferta gastronómica que hay en el mercado y se busca un lugar dentro de este.

Se trata de ser más competitivo que las empresas de la competencia, esto es, de aprovechar los puntos fuertes para conseguir una mayor cuota de mercado pero, a su vez, sin descuidar las necesidades de los clientes, ya que quizás las empresas que existen en el entorno no se ajusten totalmente a lo que el consumidor demanda o existe alguna necesidad concreta que no está cubierta.

Después de la fase de investigación del mercado, en la que se han analizado todos los factores del entorno y los habitantes de la zona como público objetivo, será necesario enclavar el establecimiento dentro de un sector de actividad. Los principales **sectores de actividad** son:

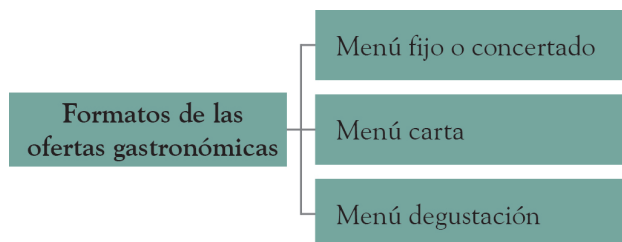
- **Restauración hotelera:** cualquier fórmula de restauración que se encuentre dentro de un establecimiento en donde se ofrece servicio de alojamiento. La

particularidad de este sector son las limitaciones y exigencias relacionadas con la ubicación y el público objetivo. Aunque probablemente el servicio esté abierto a todo el público, una gran parte de los clientes serán los huéspedes.

- **Sector comercial:** dentro de este sector, en donde se compite libremente, se puede distinguir entre la restauración tradicional (restaurante, mesón, cafetería, bar, taberna, etc.) y la neorrestauración o restauración moderna (comida rápida, *delivery food*, *drugstore*, restaurantes temáticos, autoservicio, etc.).
- **Sector social:** una de sus principales características es que tienen un fin social. Aunque estas empresas también buscan beneficios, no compiten libremente, ya que existen unas restricciones en cuanto al precio para poder cumplir con dicho fin. Dentro de este sector se encuentran los comedores de empresas, los centros educativos, las cantinas universitarias, los restaurantes de los hospitales, centros penitenciarios, etc.
- **Sector social-comercial:** una de sus funciones es dar de comer a colectivos de personas, pero su finalidad es comercial, puesto que existe un beneficio (a veces muy elevado) y las personas tienen cubiertas sus necesidades básicas. En este grupo se incluyen los restaurantes de aviones, barcos, trenes, centros comerciales, autopistas, centros de ocio, etc.


Antes de diseñar el tipo de oferta gastronómica de un restaurante, deben valorarse los siguientes criterios: la categoría del establecimiento (que determinará las materias primas y el servicio), la ubicación (que condiciona la demanda y el abastecimiento de materias primas), el cliente (que ya ha quedado definido en la fase anterior), el precio de venta (en consonancia con el cliente objetivo y el mercado) y las cuestiones nutricionales (que buscará el equilibrio de nutrientes evitando las grasas y los alimentos que no son beneficiosos para la dieta y la salud).

Una vez elegidos los platos y realizadas las fichas técnicas para estimar el precio de venta, ya solo queda presentar la oferta gastronómica a los clientes, que se puede hacer con los formatos o fórmulas que se describen a continuación.



El **menú fijo o concertado**, que está establecido por mutuo acuerdo entre el establecimiento y los clientes, es el que se utiliza normalmente en los banquetes. Suele incluir las bebidas, el pan y el postre en el precio. En lo que respecta al servicio, el camarero puede colocar todos los cubiertos en la mesa durante la *mise en place*<sup>1</sup>, a no ser que hubiera problemas de espacio. Así, conforme vaya retirando platos se llevará los cubiertos que corresponden a cada plato.

Normalmente para este tipo de menú es necesario tener una clientela fija. La demanda de este tipo de menús es respaldada por clientes que necesitan celebrar u organizar algún evento social (cenas, comidas de empresa, banquetes, bodas, bautizos o cualquier tipo de servicio ya predeterminado). Un ejemplo de menú fijo a base de pescado con especialidades italianas es el siguiente:



**Menú especial**

Ensalada fría de mariscos  
Albóndiga de salmón  
\*\*\*  
*Gnocchetti* con tinta de calamar y salmonetes  
Lubina con patatas, romero y olivas *taggiasca*  
\*\*\*  
Calamar relleno de marisco y espinacas  
\*\*\*  
*Panna cotta* con caramelo  
Semifreddo de turrón con chocolate  
Precio: 20 €\*  
  
Restaurante  
**La Forchetta**  
  
\*IVA incluido

Por su lado, el **menú carta** es un tipo de menú que ofrece el establecimiento por un precio fijo, en el que se incluyen varios platos para que el cliente pueda realizar su elección. Normalmente, habrá dos o tres grupos de platos y el postre. La bebida puede estar incluida, aunque es habitual cobrarla aparte.

<sup>1</sup> Momento en el que se colocan adecuadamente los elementos necesarios para la realización del servicio.

Es un tipo de menú habitual en los hoteles para los clientes que tienen incluida la pensión o para los clientes de paso. Como no se sabe de antemano lo que el comensal va a tomar, los cubiertos se colocarán antes de servir cada plato, aunque si los platos del primer grupo se pueden tomar todos con un cubierto trincherero, se puede poner de antemano este cubierto en la mesa.

Algunos restaurantes tienen lo que se conoce por menú del día que va cambiando diariamente en su oferta, este tipo de menú también se considera un menú carta. Esto se debe a que la demanda es de tipo regular, es decir, está conformada por clientes que necesitan comer fuera entre la jornada laboral, por aquellos que guardan un grado alto de fidelidad con el establecimientos o por los que demandan cierta variabilidad de platos. A continuación se expone un ejemplo de menú a la carta, en el que el cliente debe elegir un primer plato, un segundo plato y un postre:

## MENÚ DEL DÍA

Menú día 13.6.2015

---

Primer plato

Gnocchi con tinta de calamar  
Espagueti con mariscos  
Erisalada caprese

---

Segundo plato


Chuletas de cerdo a la parrilla  
Pollo relleno  
Bacalao *ligure*

---

Postre

Pannacotta  
Tiramisú  
Piña natural

**16 €**  
(IVA INCLUIDO)

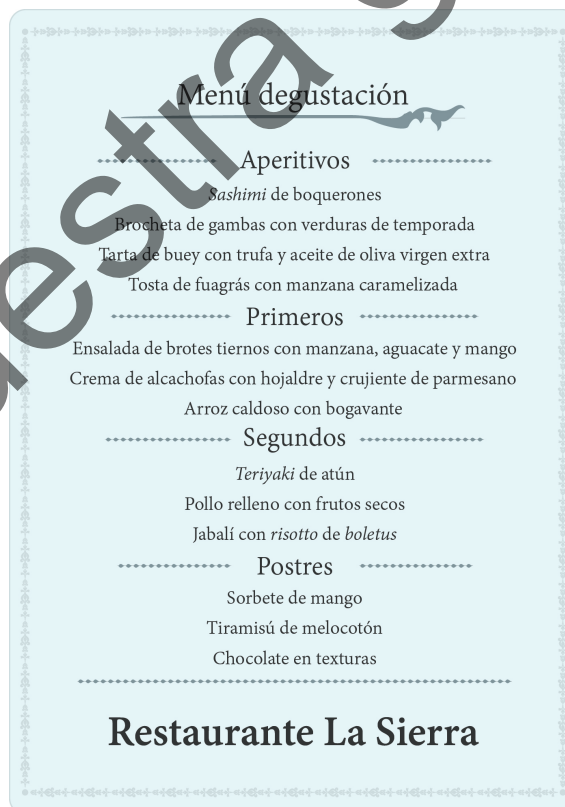

Restaurante La Forchetta

Por último, el **menú degustación** es un menú extenso que tiene un precio fijo y es utilizado en restaurantes de una categoría media-alta. Puede estar formado por seis u ocho platos, aunque la cantidad exacta es muy relativa y depende del establecimiento.

Es un menú muy elaborado y donde el jefe de cocina da a probar sus mejores manjares con diferentes técnicas de cocción, texturas, géneros, decoraciones, vajillas, etc. La comida es la marca de identidad del establecimiento y de su cocina.

Algunos restaurantes de alto nivel solo sirven menú degustación. En algunos pueden existir una o dos variantes más o menos extensas, pero es su única oferta gastronómica. En el caso de los cubiertos, ya que estos menús están compuestos por un gran número de platos, no se suelen colocar en la mesa. Además, esta tendrá que estar lo más limpia y acogedora posible, por lo que se colocará cada cubierto antes de servir el plato.

Aunque la variedad también es mayor que en otros menús, su oferta no varía diariamente. El tipo de demanda de este menú está representada por clientes con mayor poder adquisitivo o, con una frecuencia esporádica, por clientes con menos recursos. Lo que se busca es la calidad en todos los sentidos: tanto de la comida como del servicio y el entorno del establecimiento. Un ejemplo de menú degustación con cuatro aperitivos, tres primeros platos, tres segundos y tres postres es el siguiente:



En cuanto a la **carta**, muestra la composición de la oferta gastronómica más amplia de un establecimiento de restauración, donde los platos están separados por grupos y cada uno de ellos tiene su precio incluido. Es muy importante que el «IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) esté incluido en el precio», tal y como lo expresa la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en su artículo 1.

Algunos de los grupos de platos que tradicionalmente han sido incluidos en las cartas de los restaurantes son: aperitivos fríos y calientes; sopas, cremas y consomés; ensaladas; pastas y arroces; elaboraciones a base de verduras, guisos o legumbres; pescados y mariscos; carnes y postres.

Es muy recomendable trabajar con especialidades o platos del día dependiendo de los productos que se puedan encontrar frescos y a buen precio en el mercado. El cliente valora mucho estos platos ya que son señas de identidad del establecimiento y normalmente están elaborados con productos de mercado. Paralelamente a la carta principal, pueden existir otras cartas, como por ejemplo: carta de vinos, de aguas, de cervezas, de puros, de postres, para niños, de cafés o de infusiones, de bebidas y carta para el servicio de habitaciones.

El **bufé** es la exposición de los alimentos y bebidas al alcance de los clientes para que sean ellos mismos los que se sirvan. Es un autoservicio que presenta diversas características: el consumidor dispone de una mayor oferta donde elegir, por lo que puede probar muchas elaboraciones diferentes; la rapidez del servicio es mayor, ya que la comida está previamente elaborada; y es necesario menos personal porque es el cliente quien se sirve a sí mismo.

La brigada de sala debe ocuparse de las bebidas, de reponer material en el bufé, ayudar al comensal que lo necesite, limpiar las mesas y montar el servicio para nuevos clientes. El cliente puede identificar claramente las elaboraciones para facilitar su elección y que no se generan muchos desperdicios, ya que cada persona coge la cantidad que tiene pensado consumir. Además, esta oferta tiene un mayor atractivo visual.

## 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional

La cocina española es muy variada gracias a la huella que han ido dejando todos los pueblos que han pasado por este territorio, los cuales han proporcionado un gran legado cultural y gastronómico. La mayor característica de esta cocina podría ser la diversidad y riqueza culinaria que ostenta cada una de las regiones de España, cada una de las comunidades autónomas, las

provincias, las ciudades e incluso los pueblos más remotos, que tienen sus propias recetas y métodos de elaboración.

En los últimos tiempos, la cocina española ha sufrido una gran evolución gracias a toda una serie de reconocidos cocineros a nivel mundial, quienes con su mentalidad innovadora y su saber hacer han creado una cocina moderna creativa repleta de técnicas novedosas, pero sin perder la esencia de los ingredientes básicos, que no son otros que los de la dieta mediterránea: el mejor aceite de oliva virgen extra, una gran variedad de hortalizas y legumbres, pastas y arroces en todo tipo de elaboraciones, una gran cantidad de pescado fresco del mar Mediterráneo y todo tipo de carnes de caza y de corral, todo ello cocinado y condimentado con mucho gusto.

A continuación, se hará un pequeño recorrido por la **cocina regional** de las diferentes comunidades autónomas, cada una de ellas con multitud de singularidades.

Comunidades autónomas	Platos típicos
Canarias	Rancho canario, torta de plátanos, frangollo, papas arrugadas con mojo
Andalucía	Gazpacho, fritura andaluza, atún encebollado, pinchos morunos, ajoblanco y rabo de toro
Extremadura	Faisán o perdiz al modo de Alcántara, pestiños, calderetas de cordero, migas extremeñas y solomillo de ibérico
Castilla-La Mancha	Pisto manchego con huevos, lomo de orza, atascaburras, duelos y quebrantos y bizcochada
Murcia	Ajopringue, arroz con conejo y caracoles, alfajores, lubina rellena, tortilla murciana y ensalada murciana
Comunitat Valenciana	Paella, fideuá, hervido valenciano, mona de pascua y carré de cordero relleno
Illes Balears	Arroz negro, caldereta de langosta y ensaimada
Comunidad de Madrid	Cocido madrileño, callos a la madrileña, besugo al horno y tortilla de patatas
Castilla y León	Cochinillo asado y patatas a la importancia
La Rioja	Menestra de verduras, bacalao a la riojana y patatas a la riojana
Aragón	Pollo al chilindrón, ternasco de Aragón y bacalao ajoarriero
Cataluña	Escalibada, <i>esqueixada</i> de bacalao, crema catalana y romesco de pescado

Galicia	Caldo gallego, tarta de Santiago y pulpo á feira
Principado de Asturias	Fabada, arroz con leche y caldereta de pescado
Cantabria	Quesada pasiega, sobaos pasiegos y cocido montañés
País Vasco	<i>Marmitako</i> , bacalao a la vizcaína y angulas a la bilbaína
Comunidad Foral de Navarra	Alcachofas con jamón, borrajas al horno y rabo de buey guisado al vino tinto
Ciudad de Ceuta y Ciudad de Melilla	Platos de diferentes culturas: tajines, cuscús, kebab y <i>samosas</i>

En **Canarias**, uno de los alimentos más consumidos es el gofio, una harina de granos de cereales tostados, generalmente maíz o trigo, que se usa como parte fundamental del desayuno, como acompañante de los guisos o en otras elaboraciones.

Otro de los alimentos presentes en la dieta insular es el mojo, o más bien, los diferentes tipos de salsas a los que se les llama mojo, que se utilizan con el pescado, las patatas o la carne. Por último, cabe mencionar el plátano canario, que es pequeño y sabroso, aunque son muchos los frutos tropicales que se producen en esta zona gracias a su característica climatología.

Algunos platos típicos de la cocina canaria son el rancho canario, la torta de plátanos, el frangollo y las papas arrugadas con mojo. El rancho canario se elabora cocido con chorizo, costillas, fideos, garbanzos y otros ingredientes, todos ellos muy bien condimentados con ajo, perejil y azafrán. La torta de plátanos, en cambio, es una elaboración dulce con la fruta por excelencia de las islas. Otro postre típico de la isla de Tenerife con harina de maíz es el frangollo.

En cuanto a las papas arrugadas con mojo, esta consiste en la elaboración de patatas pequeñas nuevas, que se comen con piel, acompañadas de la típica salsa mojo de la isla. Los tipos de mojo más habituales son el mojo picón y el mojo verde, aunque existen otras muchas variantes.



Papas arrugadas con mojo verde

Una región española muy amplia, en donde existe una rica cultura gastronómica, es **Andalucía**. En la zona costera de Huelva priman las preparaciones con el marisco fresco de la zona, mientras que en la zona del interior, predominan los embutidos y recetas realizadas con el cerdo ibérico y piezas de caza.

En Cádiz también se consume mucho pescado y marisco, pero el ingrediente estrella es el atún de la almadraba, que se pesca en toda la bahía. En Málaga también se prepara mucho pescado, sobre todo, boquerones y sardinas, alimentos que en verano están presentes en todas las terrazas. En la zona de la Costa del Sol oriental existe una de las mayores producciones de mango, aguacate y chirimoyas de Europa, que se extiende hasta la zona de la Costa Tropical de Granada. Pero si hay algo que viene a la mente instantáneamente cuando se menciona Granada es la cultura del tapeo y las recetas de montaña de las Alpujarras.

En Almería también se consume mucho pescado y en las provincias del interior como Jaén, Córdoba y Sevilla existe también una gran variedad, aunque quizás en estos lugares premien más los guisos y la carne procedente de animales de Sierra Morena.

Algunos de los platos más representativos pueden ser: el gazpacho, una sopa fría a base de tomate y otras hortalizas; la fritura andaluza, que consiste en pescado rebozado como calamares, boquerones, rosada, bacaladilla, salmonetes y otros; el atún encebollado, que se prepara en salsa y con mucha cebolla; los pinchos morunos, plato de clara influencia árabe que suele ser de carne y estar aderezado con una mezcla de condimentos como el comino y el pimentón; el ajoblanco, sopa fría de almendras y ajo; y el rabo de toro, que es uno de los guisos más populares y exquisitos de la región.



Gazpacho

**Extremadura** es la tierra donde se cría en semilibertad el cerdo ibérico, que se alimenta de bellotas. Este animal, que es autóctono de la Península Ibérica, se

cría principalmente en Extremadura, en la sierra del norte de Huelva y en el Alentejo portugués, lugares en donde el jamón ibérico, los guisos con carne y chacina de cerdo, las carrilleras ibéricas, la presa, el secreto u otras recetas con carne fresca están muy presentes en las mesas.

La cocina extremeña no se limita a preparar platos cuyo ingrediente base es el cerdo ibérico, ya que también ha tenido una gran influencia de la cocina de los conventos (Guadalupe, Alcántara o Yuste). Esta cocina es muy rica con todo tipo de elaboraciones como guisos, conservas, caza, dulces, etc., todo ello cocinado con mucho esmero y delicadeza, respetando el género principal y los alimentos naturales.

También destacan las carnes de caza como el jabalí, la perdiz o el venado y su queso por excelencia, la torta del Casar, con DOP (Denominación de Origen Protegida).

Algunos de sus platos más populares son el faisán o la perdiz al modo de Alcántara, que está cocinado con trufa, manteca, mantequilla y vino de Oporto; los pestiños, dulces secos realizados con harina, anís, laurel, cáscara de naranja, aceite y miel; las calderetas de cordero, que están guisadas y condimentadas con hierbas aromáticas, especias y vino; las migas extremeñas, que tienen una base de pan desmenuzado que se cocina con pimentón, ajo, panceta y otros ingredientes; y el solomillo de ibérico, que se deja unas horas en adobo y luego se cocina al horno entero.



Pestiños

En referencia a **Castilla-La Mancha**, es una región que ofrece una cocina muy sencilla y tradicional, basada en los productos de la huerta como las berenjenas, tomates, pimientos y patatas, en el pan y la carne, todo ello acompañado con sus vinos. Cabe destacar la producción del queso manchego y los mazapanes de Toledo.

Algunos de sus platos son el pisto manchego con huevos, el lomo de orza, atascaburras, duelos y quebrantos y bizcochada. En primer lugar, el pisto manchego con huevos, receta muy popular en todo el país, lleva una base de berenjenas, calabacines, pimiento y tomates, acompañada con un huevo frito.

En segundo lugar, el lomo de orza es una receta tradicional que consiste en dejar macerar el lomo con especias y vino para después freírlo cortado en trozos generosos en aceite o en su misma manteca. Se puede conservar durante unos meses en un recipiente de barro u orza, que se debe cubrir con su manteca para proteger el alimento. Es un plato típico de las Alpujarras granadinas, Jaén y Valencia.



Lomo de orza

En tercer lugar, las atascaburras forman parte de la cocina tradicional y están elaborados con bacalao, patatas, ajos, huevos duros y nueces. La consistencia final es similar a la de un puré. Por último, otros platos son los duelos y quebrantos, que consisten en un revuelto de huevos con chorizo, y la bizcochada, que es un bizcocho empapado en leche con aromas y espolvoreado con canela. Para preparar esta última receta se utilizan las tortas de Alcázar, bizcocho típico de esta localidad.

En Murcia destacan el arroz con DO (Denominación de Origen) de Calasparra y el exquisito arroz bomba. Pero también se cocina mucho el pescado de la manga del mar Menor. Algunas de sus principales recetas son: ajopringue, majado de ajos y especias al que se le añade hígado de cerdo cocinado; arroz con conejo y caracoles, que se elabora con arroz bomba; los alfajores, dulces realizados con harina y leche, y aromatizados con canela y limón; y la lubina rellena con verduras y pescados, que se cocina al horno envuelta en lechuga.



Alfajores murcianos

Otros platos típicos de la tierra murciana son la tortilla elaborada con ajos tiernos y la ensalada murciana, que se prepara con pimientos rojos, tomates, cebollas, ajos tiernos, berenjenas, ajos, aceite, zumo de limón y sal. Se hornean todos los ingredientes, se pelan los pimientos y los tomates y, finalmente, se sirve la ensalada tibia.

En cuanto a la cocina **valenciana**, es muy rica y variada. Destaca fundamentalmente por sus arroces cocinados con diferentes ingredientes, recipientes y métodos de cocción, aunque el plato principal de su cocina es la paella valenciana. También son productos de esta tierra la chufa, las naranjas o los caquis.

Algunos platos típicos de Valencia son: la paella, la fideuá, el hervido valenciano, la mona de Pascua y el carré de cordero relleno. La paella es el plato más internacional de la cocina española. Tiene múltiples variantes, pero la tradicional se realiza con pollo, conejo y judías verdes, además del sofrito de base, las especias y el arroz. Una receta similar a la de la paella es la fideuá, que se realiza con fideos y normalmente se elabora con pescado y mariscos.



Fideuá de marisco

El hervido valenciano consiste en cocer en una cazuela patatas, acelgas, cebollas y judías verdes. Por su parte, la mona de Pascua es un dulce típico de la zona de levante de la península, sobre todo en la Comunitat Valenciana y

Cataluña. Lleva huevos de chocolate con la cáscara pintada como decoración, aunque existen diferentes variantes. Otro último plato es el carré de cordero relleno, que se trata de un carré de cordero lechal deshuesado y relleno con carne de cordero, espinacas, piñones, trufa, huevo y nata. Para su elaboración, puede dorarse en el fuego y terminarse de cocinar en el horno.

En las **Illes Balears** predominan los alimentos de la zona y el pescado de sus costas. Destaca su queso de Mahón con DO y la sobrasada. Algunas de sus recetas más conocidas son: el arroz negro, que se elabora con chipirones que desprenden su tinta y dan color al arroz; la caldereta de langosta, que es un plato de cocina tradicional que se realiza en cazuela de barro, está compuesto por un sofrito de ajo, tomate y cebolla, al que se le añade el caldo de la cocción de la langosta, la langosta troceada, *brandy*, perejil y pan; y la ensaimada, un dulce que es muy típico en las islas.



Ensaïmada

En la **Comunidad Madrid** sorprende el gran consumo de pescado fresco, a pesar de que se localiza en una zona alejada de la costa. Son famosos sus churros en forma de lazo que se consumen en el desayuno. Algunos de los platos más conocidos son el cocido madrileño, los callos a la madrileña, el besugo al horno y la tortilla de patatas. El cocido madrileño tiene numerosos ingredientes: tocino, morcilla, chorizo, carne de gallina y de ternera, jamón serrano, huesos, garbanzos y verduras. Se sirve el caldo acompañado de la carne y los garbanzos.



Cocido madrileño

Los callos a la madrileña están elaborados con morro de vaca, tocino, morcilla y chorizo. Todo esto se prepara con un sofrito de ajo y cebolla en aceite de oliva, y se adereza con pimentón, laurel y pimienta. Para preparar el besugo al horno, también se realiza un sofrito de ajo y guindilla, a continuación, se frota el pescado con pulpa de tomate, se le pone un poco de aceite y limón, y se extiende en la bandeja de horno con el sofrito. Por último, se le añade sal, laurel, perejil y pan rallado antes de hornear.

Por último, otro plato típico es la tortilla de patatas, que ocupa un lugar destacado dentro de la oferta de las tapas que presenta la gastronomía madrileña.

En las tierras de **Castilla y León** existe una gran cultura gastronómica, en la que ocupan un lugar privilegiado los asados de cochinitos y corderos, los dulces de convento, los embutidos y jamones y sus vinos. Algunas recetas más destacadas son el cochinito asado y las patatas a la importancia.

La elaboración del cochinito asado consiste en embadurnarlo en manteca y asarlo con el horno a temperatura elevada durante 1 h para que se dore la piel y quede crujiente. Después se rocía con vino y se baja el horno durante otra hora, o un poco menos, para que quede la carne bien tierna.

En cuanto a las patatas a la importancia, se rebozan las patatas en rodajas y se doran. Después se prepara un majado con ajo, azafrán, perejil y sal, se cuece todo junto en una cazuela y se termina en el horno.



Patatas a la importancia

De **La Rioja** cabe mencionar sus vinos, mundialmente conocidos por su excelente calidad. También se cocina mucho el cerdo, el cordero y pescados como el bonito, el bacalao, la merluza o el besugo y se elaboran morcillas y chorizos. Algunas de las recetas más famosas son la menestra de verduras, el bacalao a la riojana y las patatas a la riojana.

Para la menestra de verduras se cuecen pencas de cardo y acelgas, judías verdes, borrajas limpias, habitas, guisantes, alcachofas, zanahorias, espárragos y patatas. Después se rebozan las alcachofas y acelgas, se rehogan con cebolla y jamón, y se agregan las demás verduras para que se termine todo junto.

En referencia a la elaboración del bacalao a la riojana, se desala el bacalao el día anterior, se pocha cebolla picada con media cabeza de ajos y se le añaden pimientos choriceros y salsa de tomate. Aparte se confita el bacalao con aceite, ajos y guindilla y se sirve con el sofrito que se ha realizado previamente.

Por último, las patatas a la riojana consisten en una cazuela de patatas con chorizo. Se parte de un sofrito con cebolla, pimiento, ajo, laurel y guindilla, al que luego se le añaden las patatas y el chorizo, para terminarlo de aderezar con pimentón dulce, perejil y sal.



Patatas a la riojana

En **Aragón** destacan los melocotones con DO de Calanda, legumbres, verduras como las cebollas de Fuentes, los espárragos de la ribera del Ebro y el aceite de gran calidad del bajo Aragón. Los productos estrellas son la carne y el vino, con el popular Ternasco o los vinos de Somontan, Calatayud, Cariñena™ y Campos de Borja. Algunos de sus platos son el pollo al chilindrón, el ternasco de Aragón y el bacalao ajoarriero.

El pollo al chilindrón es uno de los platos más extendidos en la península. Para prepararlo, se sofríe el pollo con jamón picado y luego se le incorpora un sofrito con tomate y pimientos. Se deja cocer todo junto añadiendo un poco de vino blanco. Se sirve en la misma cazuela de barro donde se ha elaborado.

Por su parte, el ternasco de Aragón es un producto con DO. La palabra procede de «tierno» y es un cordero de menos de tres meses de vida de las razas de ganado ovino autóctonas. Se cocina al horno sobre una cama de patatas con

ajo, aceite y laurel, durante 1 h y 30 min aproximadamente y con intensidad media. Por último, el bacalao ajoarriero es una cazuela de bacalao con patatas, tomates, pimientos morrones, cebolla, ajos, aceite de oliva, perejil y sal.



Pollo al chilindrón

La gastronomía de **Cataluña** presenta platos de mar y de montaña, donde alimentos como el bacalao, las setas, los *calçots* o los embutidos catalanes toman gran protagonismo. Cabe destacar el vino, de gran calidad, encabezado por la DOP de Priorat y la DO Cava, pero con otras DO como Empordà, Montsant, Tarragona, Cataluña o Penedés. Algunas recetas son: escalivada, esqueixada de bacalao, crema catalana y romesco de pescado.

La escalivada consiste en una ensalada de pimientos rojos y berenjenas asados en el horno o a la brasa y servidos con un poco de aceite y ajo. Del mismo modo, la esqueixada de bacalao es una ensalada con bacalao seco desmigado, cebolla, tomates y aceitunas negras.



Esqueixada de bacalao

Una receta clásica de la cocina española es la crema catalana. Tiene los mismos ingredientes que un flan prácticamente, pero con distintas proporciones, con la particularidad de que se sirve con azúcar caramelizado por encima.

Otro plato típico catalán es el romesco de pescado, que es una cazuela de pescado y marisco, realizada con un sofrito de cebolla, ajo y tomate, a la que se le añade un majado de pan, los pimientos rojos, el ajo frito y las almendras.

En **Galicia** existe una gran tradición gastronómica basada principalmente en los productos de pesca y marisqueo, cuyo producto estrella es el percebe. Todos estos alimentos se cocinan siempre de forma sencilla para así poder degustar la exquisitez que proporciona su gran calidad. También cuenta con una de las terneras más preciadas del país, quesos de vaca con DO como el Tetilla o el Ulloa, los pimientos también con denominación de Padrón o sus vinos con la DO Rías Baixas.

Algunos de los platos más conocidos de Galicia son el caldo gallego, la tarta de Santiago y el pulpo á feira. El caldo gallego se prepara un caldo de huesos de cerdo y ternera, en donde se cuecen alubias; después se le añaden patatas, grelos y unto (tocino de cerdo), y se deja terminar de cocer todo junto. Finalmente, se rectifica el punto de sal. Opcionalmente puede llevar carne de cerdo o chorizo.

La tarta de Santiago es un pastel que se realiza con harina de almendras, huevos y azúcar. Para la decoración se recorta una cartulina con la forma de la cruz de Santiago y se espolvorea con azúcar glas. Por último, el pulpo á feira es un exquisito plato que resulta sencillo de preparar, se conoce en el resto de España como «pulpo a la gallega». Consiste en cocer el pulpo, cortarlo y servirlo con aceite, sal y pimentón picante. Puede ir acompañado de patatas, aunque la receta original no las contempla.



Pulpo á feira

Si hay que destacar productos de la gastronomía **asturiana**, hay que mencionar obligatoriamente la sidra, la fabada y los quesos, principalmente el internacional queso de Cabrales. Existen muchas recetas de fabada con variantes entre ellas, pero una cosa sí que tienen en común, las *fabes* de la granja, alubias