

Manual de Caja

Cómo cobrar, facturar y cerrar el día con Zentro Food, paso a paso

Para cajeros y cajeras del restaurante

Cómo usar este manual

Este manual explica cómo usar Zentro Food en la caja (computadora o tablet). Sigue los pasos en orden; no necesitas saber de tecnología.

- Cada tarea tiene: **Para qué sirve**, **Pasos**, **Qué deberías ver** y **Si algo sale mal**.
- Los nombres de botones y pantallas están **en negrita**, igual que en la app.
- En las capturas, lo que debes tocar está marcado con un **recuadro naranja**.
- Las imágenes son capturas reales con datos de ejemplo («Restaurante Demo», cajera «Lucía»).

Seguimos el mismo pedido de los otros manuales: la mesera Ana tomó la **Mesa 4** (Hamburguesa Zentro ×2, Papas con Queso, Limonada Personal y Deditos de Queso, total **\$18.75**), cocina la preparó y ahora caja la cobra.

Rutina del día: 1) abrir la caja con el dinero inicial → 2) cobrar cada mesa → 3) registrar retiros de dinero → 4) hacer el **Cierre Z** al final.

1. Entrar, contraseña y cerrar sesión

Para qué sirve: abrir tu sesión de caja. Cada cobro queda registrado con tu nombre.

Pasos

1. Abre Zentro en el navegador de la computadora de caja.
2. En **Usuario**, escribe tu usuario con la forma **código-del-negocio.tu-nombre** (ejemplo: **restdemo.caja**), todo en minúsculas.
3. En **Contraseña**, escribe la que te dio el administrador y toca **Entrar**.
4. Para poner tu propia contraseña: en la pantalla de entrada toca **Cambiar mi contraseña**, llena **Usuario**, **Contraseña actual**, **Contraseña nueva** (mínimo 8 caracteres) y **Repite la contraseña nueva**, y toca **Guardar**. Verás **Contraseña cambiada**.
5. Para salir al final del turno, toca **Salir** (arriba a la derecha).

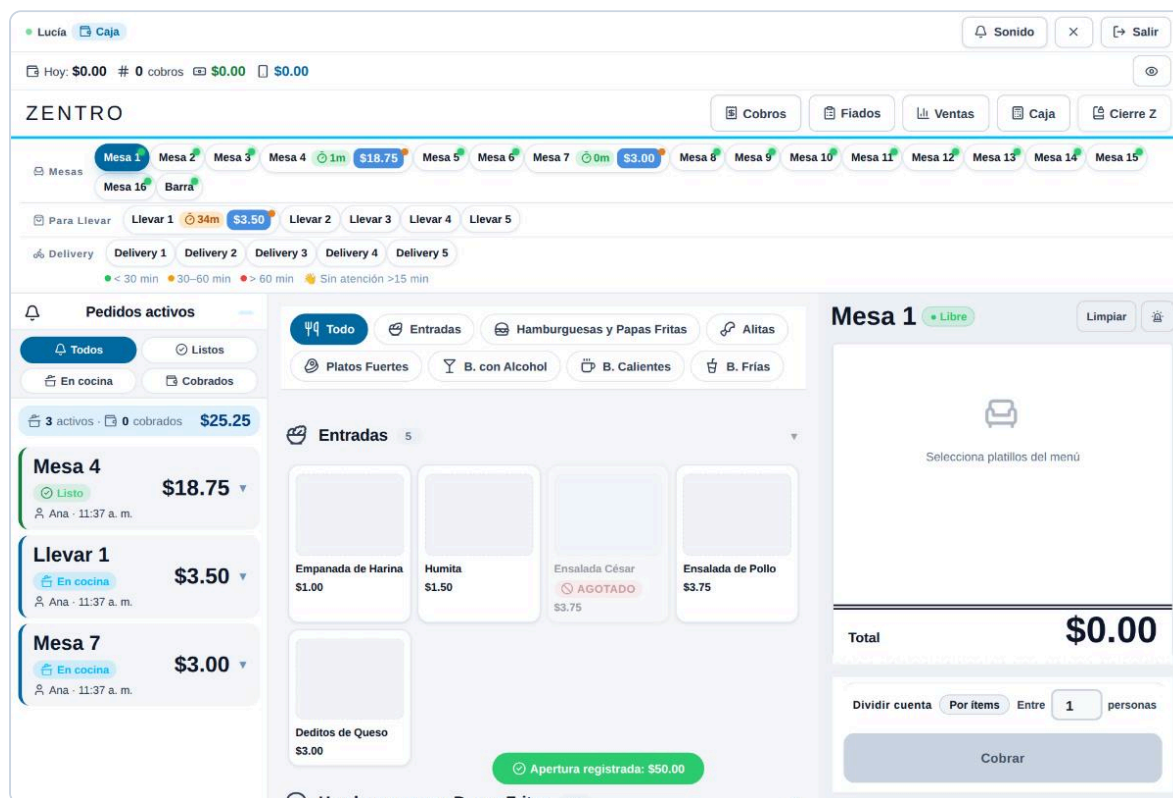
Si algo sale mal

Mensaje	Qué hacer
Usuario o contraseña incorrectos.	Revisa el punto del usuario y las mayúsculas de la contraseña.
Tu usuario está desactivado. Pide al administrador de tu negocio que lo active.	Solo el administrador puede activarlo.
El servicio de este negocio está suspendido. Comunícate con Zentro para reactivarlo: ... (sigue el WhatsApp o el correo de soporte)	Avisa al administrador.

Mensaje	Qué hacer
La contraseña actual no es correcta.	Al cambiar contraseña, escribiste mal la de antes.
Olvidé mi contraseña	Si eres personal del local, el administrador te pone una nueva.

Botón Ayuda: el botón **Ayuda** (soporte de Zentro) solo lo ve el **administrador**. Si algo falla, avísale a él.

2. Conocer la pantalla de caja



Pantalla de caja recién abierta.

Zona	Qué hace
Arriba a la izquierda	Tu nombre y el rol Caja .
Hoy: \$... · # cobros	Lo vendido hoy, número de cobros y cuánto en efectivo y en transferencia.
Cobros	Historial de cobros del día (para revisar o anular).

Zona	Qué hace
Fiados	Cuentas que quedaron por pagar (fiado).
Ventas	Resumen de ventas.
Caja	Caja del día: dinero inicial y retiros.
Cierre Z	Cerrar la caja al final del día.
Filas de mesas	Mesas, Para Llevar (Llevar 1...) y Delivery . Colores de tiempo: verde menos de 30 min , naranja 30–60 min , rojo más de 60 min , y 🙌 Sin atención >15 min .
Pedidos activos	Lista de mesas con pedido, su estado (En cocina, Listo) y total. Filtros Todos, Listos, En cocina, Cobrados .
Centro	La carta (caja también puede tomar pedidos).
Derecha	El detalle de la mesa elegida y el botón Cobrar .

3. Abrir la caja (dinero inicial)

Para qué sirve: anotar con cuánto dinero en efectivo empieza el día. Sin esto el cuadro del Cierre Z no sale bien.

Pasos

1. Al entrar, se abre **Caja del día** (o tócala con el botón **Caja**).
2. En **APERTURA DE CAJA**, escribe el dinero inicial (en el ejemplo, **50**). Si quieres, toca **Contar billetes y monedas** para que la app sume por ti.
3. Toca **Guardar**.
4. Toca **Cerrar** para volver a la pantalla de caja.

«Caja del día»: escribe la apertura y toca «Guardar».

Qué deberías ver: el aviso  **Apertura registrada: \$50.00.**

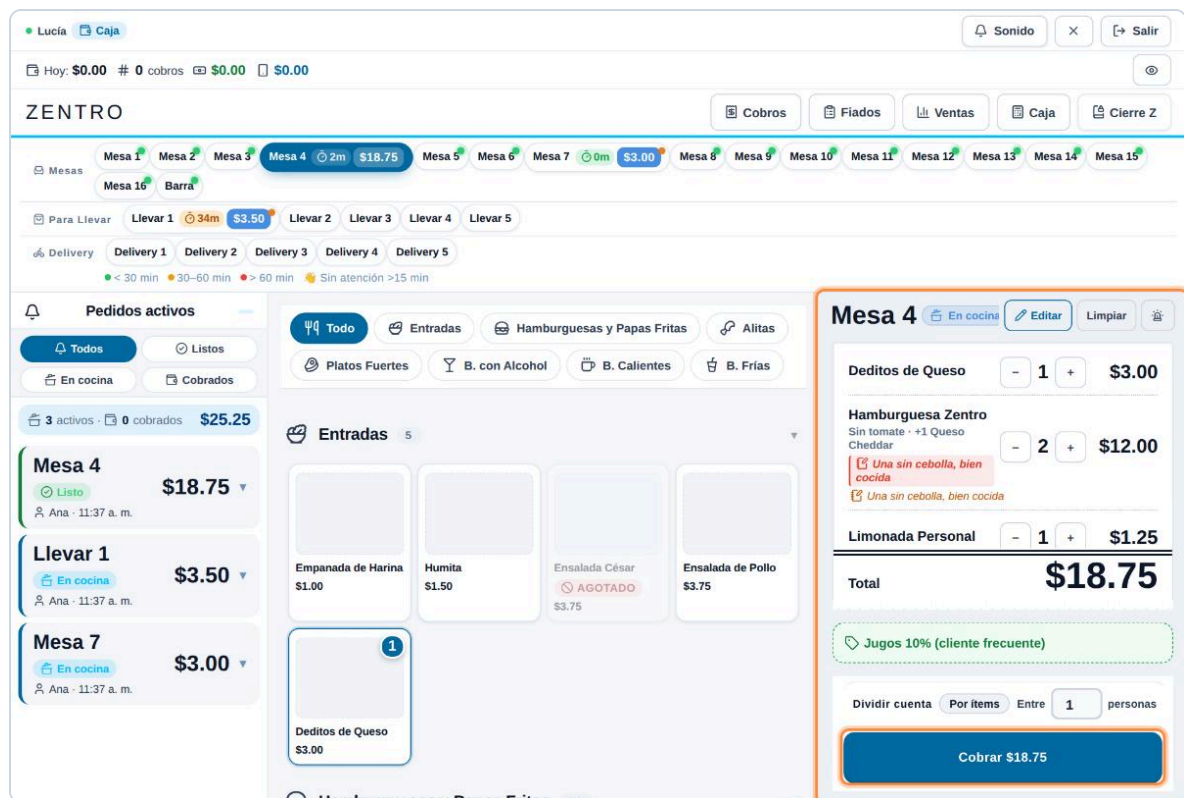
Si algo sale mal: si pusiste mal el valor, vuelve a abrir **Caja** y escribe el correcto en **Cambiar monto de apertura** → **Guardar**.

4. Ver las cuentas abiertas y revisar el consumo

Para qué sirve: saber qué mesas tienen pedido y revisar lo que consumieron antes de cobrar.

Pasos

1. Mira **Pedidos activos** (izquierda) o la fila de mesas: las mesas con pedido muestran el tiempo y el total.
2. Toca la mesa (en el ejemplo, **Mesa 4**).
3. A la derecha aparece el detalle: cada plato con cantidad, opciones, comentarios y precio; abajo el **Total**.



Mesa 4 abierta: detalle del consumo y el botón «Cobrar \$18.75».

Qué deberías ver: el detalle completo y el botón **Cobrar \$18.75**. Si hay una promoción automática, aparece en verde (en el ejemplo, «Jugos 10% (cliente frecuente)»).

Si algo sale mal: si falta o sobra un plato, toca **Editar** para corregir con + y – antes de cobrar, y avisa al mesero.

5. Cobrar en efectivo (con vuelto)

Para qué sirve: cobrar y saber exactamente cuánto vuelto dar.

Pasos

1. Con la mesa abierta, toca **Cobrar \$...** Se abre **Registrar Pago** con el **Total a cobrar**.
2. Toca **Efectivo**.
3. En **BILLETE RECIBIDO**, toca el billete que te dio el cliente (**\$20**, **\$50**, **\$100**) o escribe el valor en **Otro monto**.
4. Mira **Cambio a dar**: es el vuelto.
5. Toca **Confirmar**.



Registrar Pago

Total a cobrar
\$18.75

☒ Efectivo ☐ Transferencia

☐ Mixto ☐ Fiar

EXTRA / CARGO ADICIONAL

Descripción (ej: servicio) \$0.00

DESCUENTO

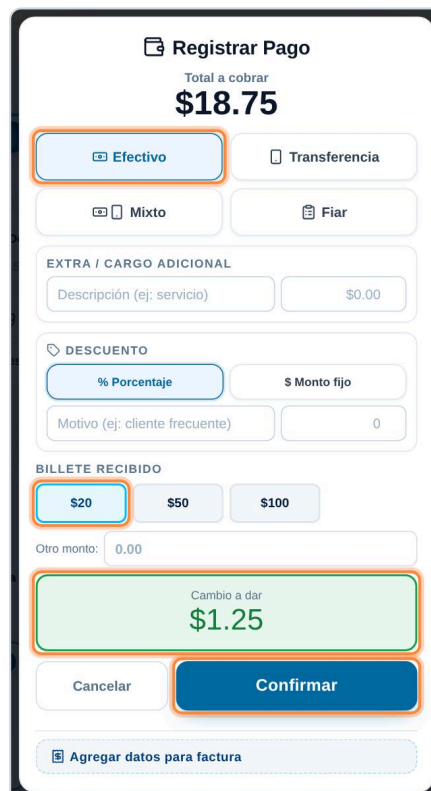
% Porcentaje \$ Monto fijo

Motivo (ej: cliente frecuente) 0

Cancelar Confirmar

[Agregar datos para factura](#)

«Registrar Pago»: total y formas de pago.



Registrar Pago

Total a cobrar
\$18.75

☒ Efectivo ☐ Transferencia

☐ Mixto ☐ Fiar

EXTRA / CARGO ADICIONAL

Descripción (ej: servicio) \$0.00

DESCUENTO

% Porcentaje \$ Monto fijo

Motivo (ej: cliente frecuente) 0

BILLETE RECIBIDO

☒ \$20 ☐ \$50 ☐ \$100

Otro monto: 0.00

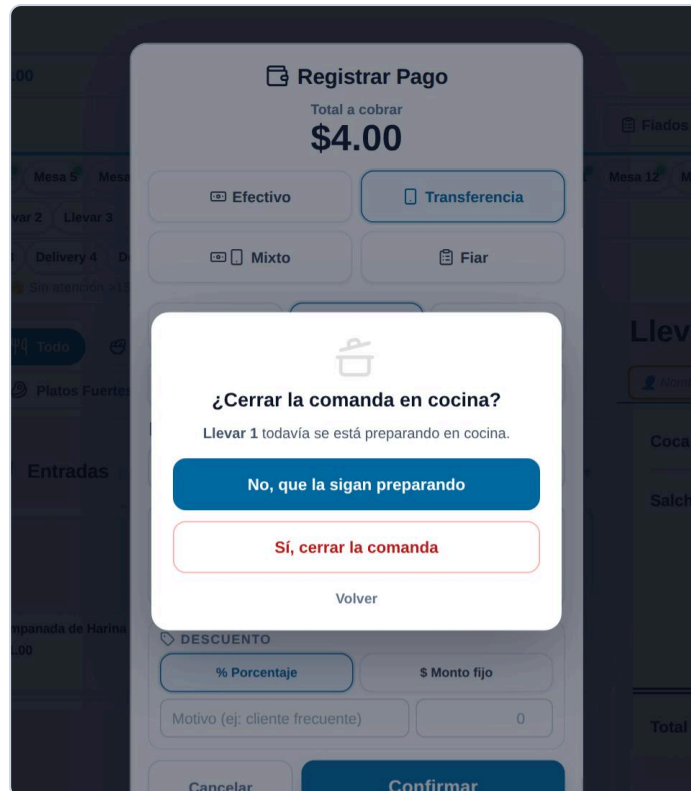
Cambio a dar
\$1.25

Cancelar Confirmar

[Agregar datos para factura](#)

Efectivo con billete de \$20: el vuelto es \$1.25.

Qué deberías ver: si la comanda sigue en cocina, la app pregunta **¿Cerrar la comanda en cocina?** con tres opciones: **No, que la sigan preparando** (si aún falta servir algo), **Sí, cerrar la comanda** (si ya se sirvió todo) y **Volver**. Después aparece **Pago registrado**.



Pregunta «¿Cerrar la comanda en cocina?».

Si algo sale mal

- **Confirmar** está gris: falta elegir la forma de pago o el monto recibido es menor que el total.
- **⚠ Sin pedido en cocina — cobro registrado localmente:** el cobro se guardó en la caja aunque la comanda ya no estaba en cocina. Es normal si cocina ya la cerró.

6. Cobrar por transferencia

Pasos

1. En **Registrar Pago**, toca **Transferencia**.
2. Toca el banco (**Guayaquil, Pichincha, Produbanco, deuna!, Interbancaria** u **Otros**).
3. Si tienes el número del comprobante, escríbelo en **N° DE COMPROBANTE (OPCIONAL)**.
4. Toca **Confirmar**.

Registrar Pago

Total a cobrar
\$4.00

☐ Efectivo ☒ **Transferencia**

☒ **Mixto** ☐ Fiar

☒ Guayaquil ☒ **Pichincha** ☐ Produbanco

☒ deuna! ☐ Interbancaria ☐ Otros

N° DE COMPROBANTE (OPCIONAL)
00123987

EXTRA / CARGO ADICIONAL

EXTRA / CARGO ADICIONAL	
Recargo para llevar	0.50
+Extra: \$0.50	

DESCUENTO

☒ % Porcentaje ☐ \$ Monto fijo

Motivo (ej: cliente frecuente) 0

Transferencia por Pichincha con comprobante. En «Para Llevar» se suma solo el «Recargo para llevar».

Recargo para llevar: si el negocio lo tiene activado, en pedidos **Llevar** aparece solo en **EXTRA / CARGO ADICIONAL** (en el ejemplo **Recargo para llevar \$0.50**). No lo borres sin autorización.

Si algo sale mal: confirma en el celular o en la app del banco que el dinero llegó **antes** de tocar **Confirmar**.

7. Cobro mixto (parte efectivo, parte transferencia)

Pasos

1. En **Registrar Pago**, toca **Mixto**.
2. Escribe cuánto paga en **Efectivo:** y cuánto en **Transferencia:**.
3. Elige el banco de la transferencia.
4. Cuando la suma es igual al total aparece ☒ **Total cubierto**. Toca **Confirmar**.

Cobro mixto: \$1 en efectivo y \$2 por transferencia (Guayaquil).

8. Cuenta dividida (por ítems o entre personas)

Para qué sirve: cuando cada cliente paga lo suyo.

Pasos para cobrar por ítems

1. Abre la mesa. En **Dividir cuenta**, toca **Por ítems**.
2. Marca lo que paga esta persona (con + y – eliges cuántas unidades). Hay botones **Seleccionar todo**, **Limpiar** y **½ mesa**.
3. Toca **COBRAR \$...** y cobra como siempre.
4. Repite con la siguiente persona; la mesa queda con lo que falta.

Lucía Caja

Hoy: \$25.75 # 3 cobros \$19.75 \$6.00

ZENTRO

Mesas: Mesa 1, Mesa 2, Mesa 3, Mesa 4, Mesa 5, Mesa 6, Mesa 7, Mesa 8, **Mesa 9** 0m \$7.75, Mesa 10, Mesa 11, Mesa 12, Mesa 13, Mesa 14, Mesa 15, Mesa 16, Barra

Para Llevar: Llevar 1, Llevar 2, Llevar 3, Llevar 4, Llevar 5

Delivery: Delivery 1, Delivery 2, Delivery 3, Delivery 4, Delivery 5

Pedidos activos: Todos, Listos, En cocina, Cobrados (4)

1 activos · 4 cobrados \$7.75

Mesa 9 En cocina \$7.75

Caja · 11:39 a. m.

Mesa 9 En cocina

Total \$7.75

Dividir cuenta

Selecionar todo Limpiar 1/3 mesa

Haz clic en una fila para seleccionar/deseleccionar todo el ítem

☒	Hamburguesa Clásica	-	2	/2	+	\$5.50
☐	Coca Cola Botella	-	0	/1	+	\$0.00
☒	Limonada Personal	-	1	/1	+	\$1.25

Subtotal a cobrar \$6.75

COBRAR \$6.75

Por ítems: se marcaron las hamburguesas y la limonada.

Lucía Caja

Hoy: \$31.83 # 4 cobros \$25.83 \$6.00

ZENTRO

Mesas: Mesa 1, Mesa 2, Mesa 3, Mesa 4, Mesa 5, Mesa 6, Mesa 7, Mesa 8, **Mesa 9** 0m \$1.00, Mesa 10, Mesa 11, Mesa 12, Mesa 13, Mesa 14, Mesa 15, Mesa 16, Barra

Para Llevar: Llevar 1, Llevar 2, Llevar 3, Llevar 4, Llevar 5

Delivery: Delivery 1, Delivery 2, Delivery 3, Delivery 4, Delivery 5

Pedidos activos: Todos, Listos, En cocina, Cobrados (4)

1 activos · 4 cobrados \$1.00

Mesa 9 En cocina \$1.00

Caja · 11:39 a. m.

Mesa 9 En cocina

Total \$1.00

Dividir cuenta Por ítems Entre 1 personas

Cobrar \$1.00

Después del primer cobro, la mesa queda solo con lo que falta.

Entre personas iguales: en **Entre** __ **personas** escribe cuántos pagan y la app calcula la parte de cada uno.

9. Descuentos y cortesías

Para qué sirve: rebajar el precio con un motivo (por ejemplo, cliente frecuente).

Pasos

1. En **Registrar Pago**, baja a **DESCUENTO**.
2. Elige **% Porcentaje** o **\$ Monto fijo**.
3. Escribe el motivo en **Motivo (ej: cliente frecuente)** y el valor.
4. Revisa la línea **-Descuento: \$...** y el nuevo total. Toca **Confirmar**.

Descuento de 10% por «Cliente frecuente».

Cortesías: si un plato se regala, se marca al tomar el pedido: al tocar el plato, en **Extra / Descuento al ítem**, botón 🎁 **Cortesía** (o 👤 **Personal** si es comida del personal). Así aparece en el detalle de la mesa y en los reportes. Pregunta siempre al administrador antes de regalar.

Cargos extra: en **EXTRA / CARGO ADICIONAL** puedes sumar un valor con su descripción (por ejemplo, servicio).

Fiar: el botón **Fiar** deja la cuenta pendiente a nombre de una persona; aparecerá en **Fiados**. Úsalo solo si el administrador lo autoriza.

10. Ticket y factura electrónica

Después de **Confirmar**, aparece **Pago registrado** y la pregunta ¿**Generar factura electrónica?**

Pago registrado

¿Qué quieres hacer con el ticket?

¿Generar factura electrónica?

Sí No

Restaurante Demo
 RUC: 1790000000001
 Av. Ejemplo 123, Quito
 Tel: 0990000000

TICKET DE VENTA #QKHFY9

Fecha: 11 de octubre de 2026
 Hora: 11:38 a. m.
 Mesa: **Mesa 4**
 Atendió: Ana
 Cajero: Lucía

1x Deditos de Queso	\$3.00
2x Hamburguesa Zentro	\$12.00
Una sin cebolla, bien cocida	
1x Limonada Personal	\$1.25
1x Papas con Queso	\$2.50
Base imponible	\$16.30
IVA 15%	\$2.45

Imprimir Ticket WA

Copiar Continuar

ENVIAR TICKET AL CLIENTE

+593 Nº del cliente Enviar

Pago registrado - Mesa 4

«Pago registrado»: elige «Sí» para facturar. Abajo, el ticket y sus botones.

10.1 Ticket (comprobante simple)

- **Imprimir**: imprime el ticket.
- **Ticket WA**: lo prepara para WhatsApp. También puedes escribir el número en **ENVIAR TICKET AL CLIENTE** (+593) y tocar **Enviar**.
- **Copiar**: copia el texto del ticket.
- **Continuar**: cierra la ventana y vuelve a la caja.

Zentro **no tiene** un botón de «precuenta». Si el cliente quiere ver el detalle antes de pagar, muéstrale la pantalla con el detalle de la mesa.

10.2 Factura con datos del cliente (planes Pro y Max)

1. Toca **Sí**.
2. En **Identificación** elige **RUC**, **Cédula** o **Pasaporte** y escribe el número.
3. Llena **Cliente** (nombre o razón social), **Dirección**, **Correo** y **Teléfono**.
4. Si quieres, toca **Previsualizar**. Luego toca **Generar factura**.

Pago registrado

¿Qué quieres hacer con el ticket?

Factura

CARLOS EJEMPLO PÉREZ

Falta

subir la firma electrónica (Configuración)

Subir o descargar firma

Se enviará apenas la subas.

se reintenta solo

Restaurante Demo

RUC: 1790000000001

Av. Ejemplo 123, Quito

Tel: 0990000000

TICKET DE VENTA #QKHFY9

Fecha: 11 de octubre de 2026

Hora: 11:38 a. m.

Mesa: **Mesa 4**

Atendió: Ana

Cajero: Lucía

1x Deditos de Queso \$3.00

2x Hamburguesa Zentro \$12.00

Una sin cebolla, bien cocida

1x Limonada Personal \$1.25

1x Papas con Queso \$2.50

Base imponible \$16.30

IVA 15% \$2.45

Imprimir

Ticket WA

Copiar

Continuar

ENVIAR TICKET AL CLIENTE

+593

Nº del cliente

Enviar

Resultado: aviso de firma pendiente sobre el ticket.

10.3 Consumidor final

1. En **Identificación**, elige **Consumidor final**. Se llena solo **CONSUMIDOR FINAL** y el número 9999999999999999.
2. Toca **✓ Generar factura**.

Factura electrónica
Llevar 1 · cobrado \$4.00 · 11:39 a. m.

No. Factura --
Pendiente de envío al SRI

Identificación Consumidor final 9999999999999999

Fecha 11/10/2026

Forma de pago Otros con utilización del sistema financiero

Cliente CONSUMIDOR FINAL

Dirección Av. Ejemplo

Correo ejemplo1@correo.com **Correo 2 +**

Teléfono 0XXXXXXXXX **Teléfono 2 +**

Restaurantes Demo
RUC 1790000000001
Av. Ejemplo 123, Quito

Código	Producto/Servicio	Cantidad	Precio por unidad	Total parcial	Impuesto
P0005	Coca Cola Botella	1	0.8696	0.87	IVA 15%
P0006	Salchipapa	1	2.1739	2.17	IVA 15%
EXTRA	Recargo para llevar	1	0.4348	0.43	IVA 15%

Detalle
Este campo permite hasta un máximo de 300 caracteres.

☐ Guardar o actualizar este cliente en Mis clientes

Subtotal 15% 3.47
Descuento 0.00
Subtotal sin impuestos 3.47
IVA 15% 0.53
Total 4.00

Cancelar **Previsualizar** **Generar factura**

Factura a «Consumidor final».

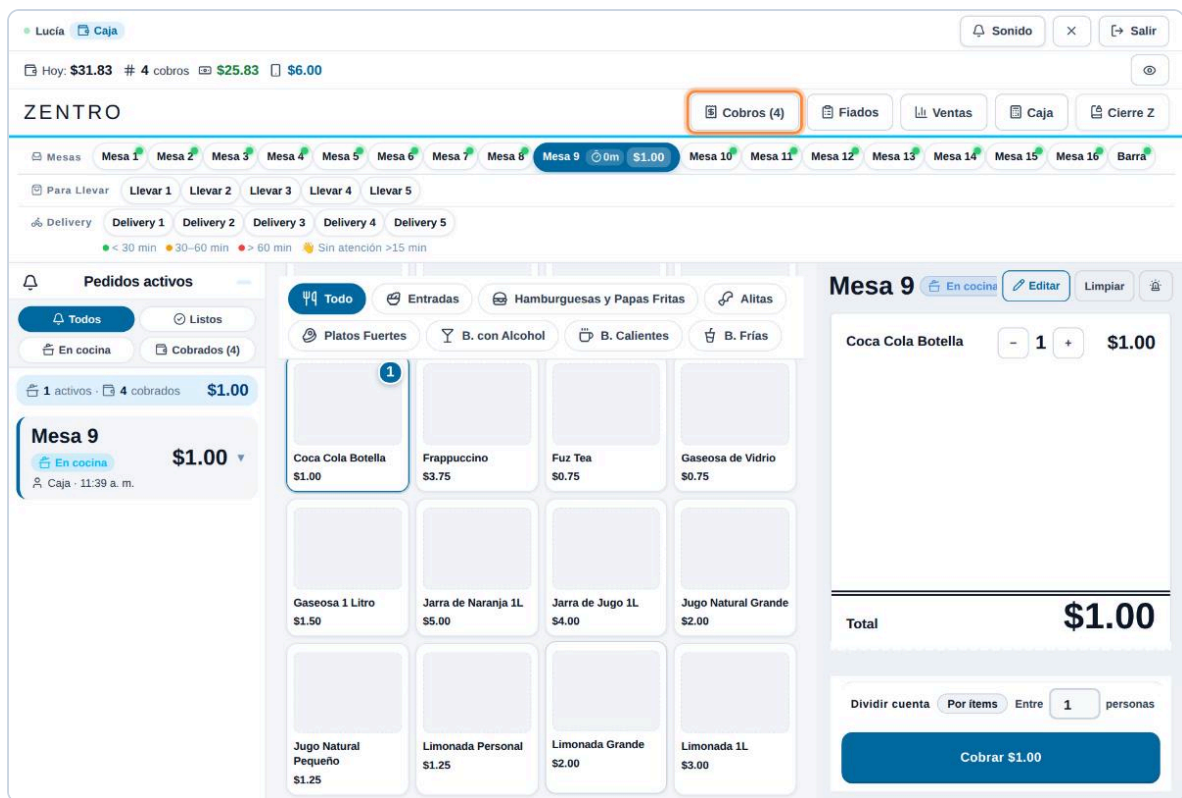
Si algo sale mal: «El SRI solo permite facturar a consumidor final hasta \$50» → pide la cédula o el RUC del cliente.

11. Anular (eliminar) un cobro con motivo

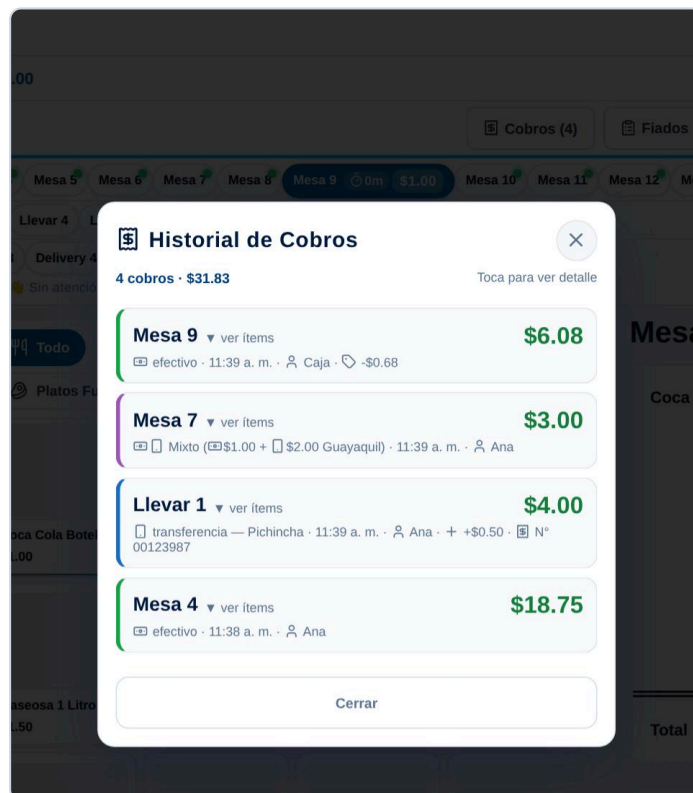
Para qué sirve: corregir un cobro mal hecho (duplicado, monto o forma de pago equivocados).

Pasos

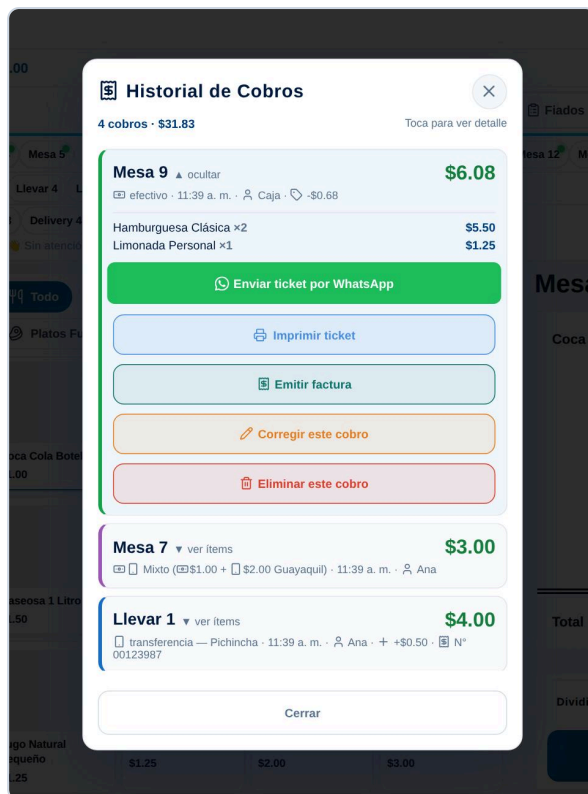
1. Toca **Cobros** (arriba).
2. En **Historial de Cobros**, toca el cobro para ver su detalle.
3. Toca **Eliminar este cobro**.
4. En **Anular cobro**, elige un motivo (**Cobro duplicado**, **Error de monto**, **Método de pago equivocado** o **Cliente devolvió el pedido**) o escríbelo. Es **obligatorio**.
5. Toca **Anular cobro**.



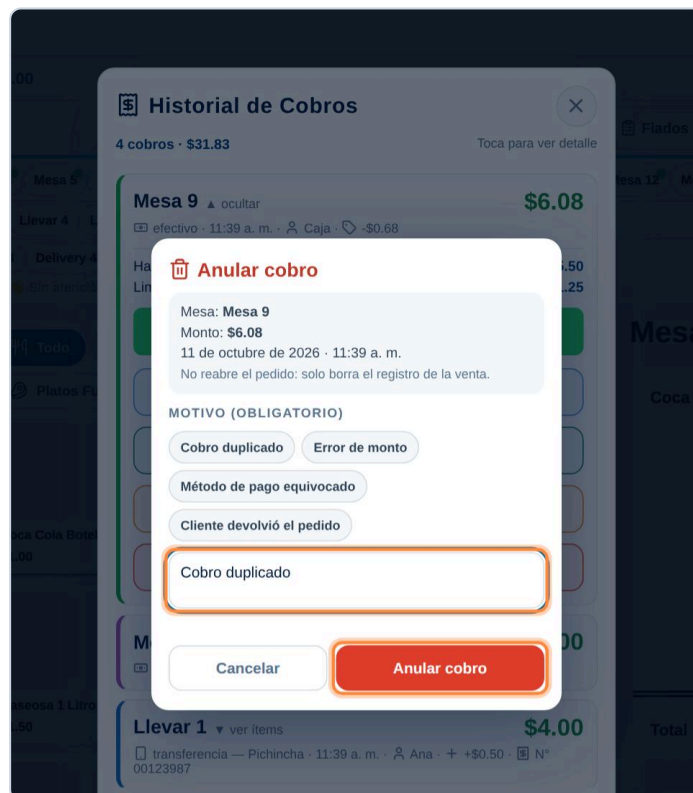
Botón «Cobros».



Historial de Cobros.



Detalle del cobro con «Eliminar este cobro».



Elegir el motivo y tocar «Anular cobro».

Qué deberías ver: el aviso 🗑️ **Cobro eliminado — \$...** y el cobro ya no está en la lista.

Si algo sale mal: anular deja registro con tu nombre y el motivo, y el administrador lo ve. Si el cobro tenía factura electrónica, avisa al administrador (la factura debe anularse aparte en el SRI).

12. Retiros de dinero (compras y gastos)

Pasos

1. Toca **Caja**.
2. En **RETIROS DE CAJA (COMPRAS / GASTOS)**, escribe el motivo (ej. «Compra de hielo») y el valor.
3. Toca **+ Registrar retiro**.

Caja del día
Apertura, retiros y efectivo disponible

EFFECTIVO EN CAJA AHORA
\$69.75
\$50.00 apertura + \$19.75 efectivo – \$0.00 retiros

APERTURA DE CAJA
\$50.00
Abierta por Lucía · 11:38 a. m.
Cambiar monto de apertura **Guardar**

RETIROS DE CAJA (COMPRAS / GASTOS)
Compra de hielo 3
+ Registrar retiro
Sin retiros hoy
Total retirado **\$0.00**
Cerrar

Registrar un retiro de \$3 por compra de hielo.

Qué deberías ver: — Retiro registrado: **-\$3.00** y el **EFFECTIVO EN CAJA AHORA** baja.

Caja del día

Apertura, retiros y efectivo disponible

EFFECTIVO EN CAJA AHORA

\$66.75

\$50.00 apertura + \$19.75 efectivo - \$3.00 retiros

APERTURA DE CAJA

\$50.00

Abierta por Lucía · 11:38 a. m.

Cambiar monto de apertura

Guardar

Contar billetes y monedas

RETIROS DE CAJA (COMPRAS / GASTOS)

Motivo (ej: compra de hielo)

\$0.00

+ Registrar retiro

Compra de hielo

Lucía · 11:40 a. m.

-\$3.00

Total retirado

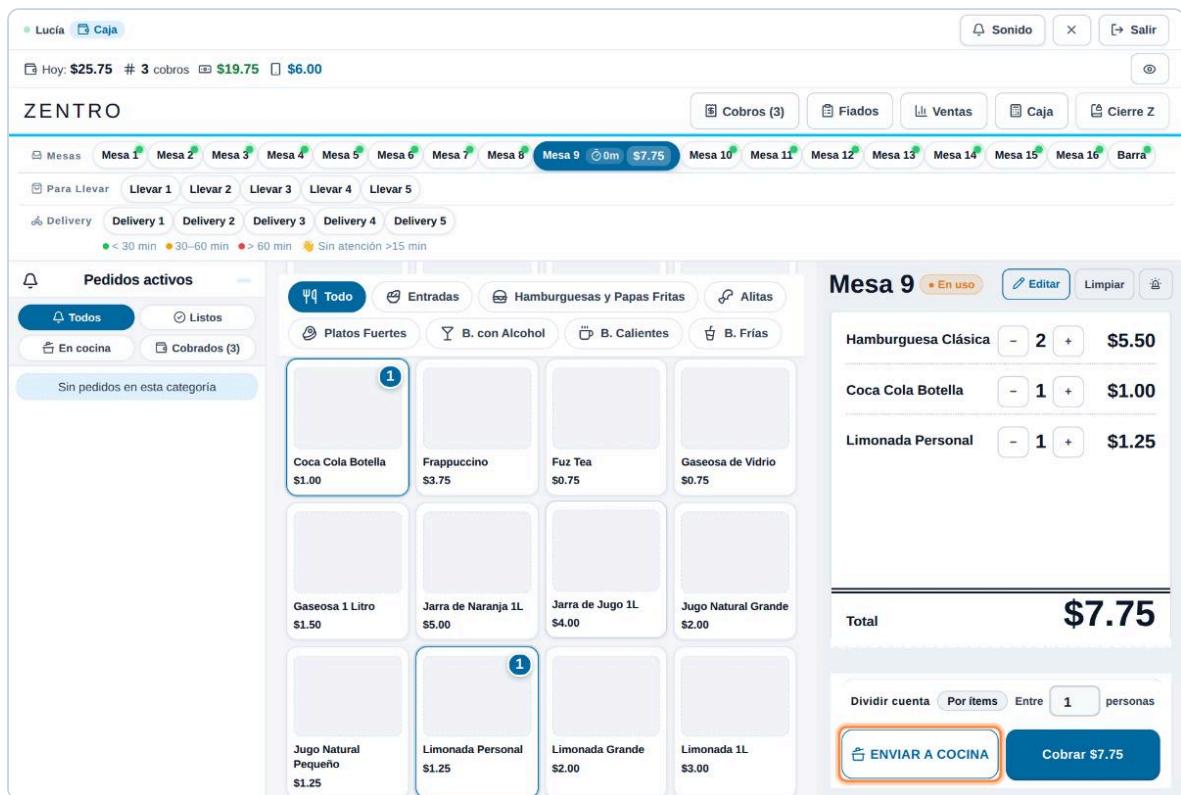
\$3.00

Cerrar

El retiro aparece en la lista y baja el efectivo en caja.

13. Tomar un pedido desde caja

Caja también puede tomar pedidos (por ejemplo, de clientes en el mostrador): elige la mesa, agrega platos en la carta y toca **ENVIAR A COCINA**.



Pedido tomado en caja para la Mesa 9.

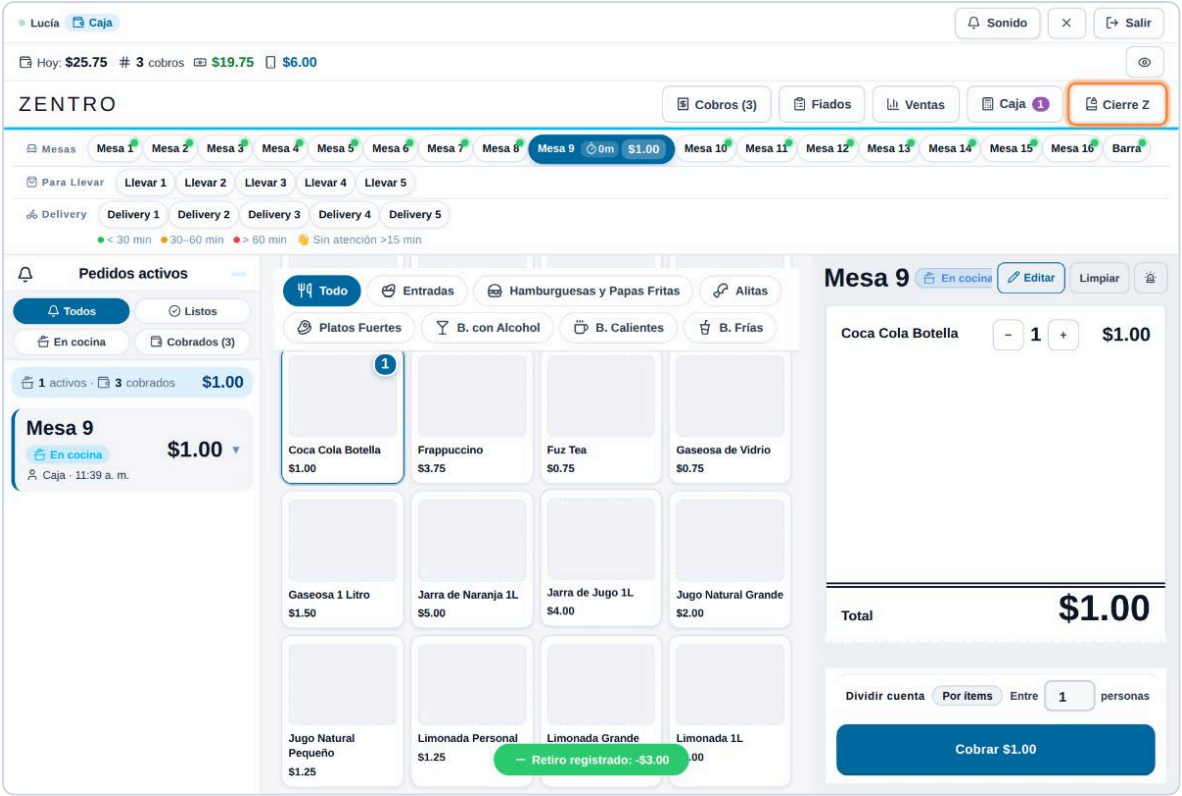
14. Cierre Z (cerrar la caja del día)

Para qué sirve: cerrar el día, revisar si el efectivo cuadra y guardar el informe.

Pasos

1. Asegúrate de haber cobrado **todas** las mesas.
2. Toca **Cierre Z**. Se abre **Cierre de Caja Z** con el resumen: transacciones, métodos de pago y **Apertura de caja**.
3. Cuenta el dinero de la gaveta y escríbelo en **Efectivo contado en caja (\$)**. Puedes usar **Contar billetes y monedas**.
4. Mira el resultado:
 - **La caja cuadra**: todo bien.
 - **Faltante: \$...**: hay menos dinero del esperado.
 - **Sobrante: \$...**: hay más dinero del esperado.
5. Si hay faltante o sobrante, escribe la razón en **Explica la diferencia (obligatorio)**.

6. Toca **Cerrar caja** y confirma la ventana **CIERRE Z** con **Aceptar**.
7. En **¿Deseas descargar el informe?** toca **Descargar informe** (o **Ahora no**; queda en Reportes).



Botón «Cierre Z».

El caso normal: la caja cuadra. En el ejemplo, Lucía abrió con \$50.00, cobró \$20.75 en efectivo y retiró \$3.00 para hielo: el **Efectivo esperado** es **\$67.75**. Contó \$67.75, apareció **✓ La caja cuadra** y tocó **Cerrar caja** sin escribir nada más.

Cierre de Caja Z

Consolida el día, archiva en historial, genera PDF y limpia las ventas locales.

Fecha

11 de octubre de 2026

Transacciones

4

Cajero(s)

Lucía

MÉTODOS DE PAGO

Efectivo (incl. mixto)

\$20.75

Transferencia (incl. mixto)

\$6.00

Pagos mixtos

\$3.00

CAJA FÍSICA

Apertura de caja

\$50.00

CUADRE DE CAJA

Efectivo esperado

\$67.75

67.75

Contar billetes y monedas

La caja cuadra

× Cancelar

Reabrir cierre

Cerrar caja

La caja cuadra: contado igual al esperado (\$67.75). Toca «Cerrar caja».

Si lo contado no coincide, la app lo muestra así:

CUADRE DE CAJA

Efectivo esperado

\$67.75

65.75

Contar billetes y monedas

Faltante: \$2.00

Explica la diferencia (obligatorio)

Faltante de \$2.00: hay que explicar la diferencia.

CUADRE DE CAJA

Efectivo esperado

\$67.75

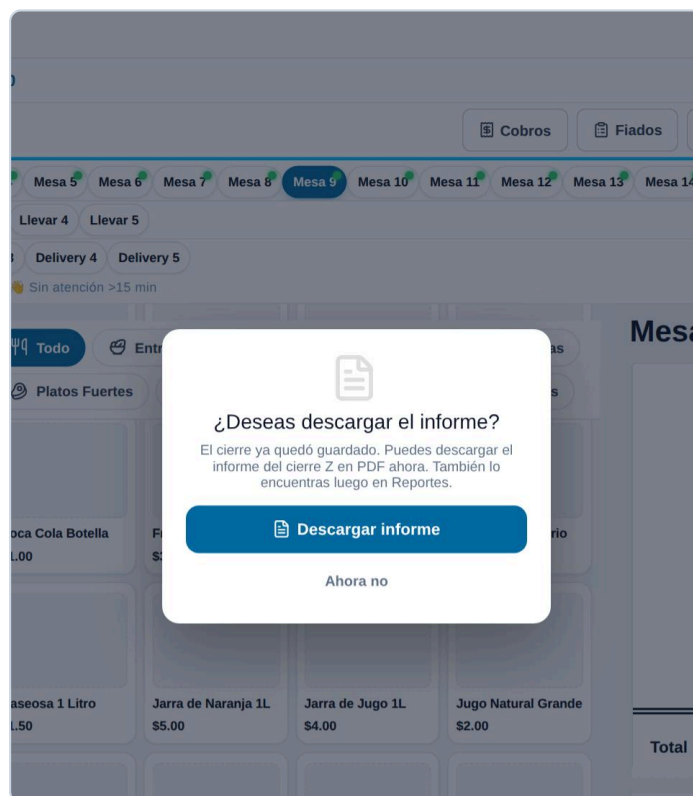
68.75

 Contar billetes y monedas

 **Sobrante: \$1.00**

Explica la diferencia (obligatorio)

Sobrante de \$1.00.



Cierre guardado: «¿Deseas descargar el informe?».

Si algo sale mal

- **No puedes cerrar la caja todavía. Hay 1 orden sin cobrar: Mesa 9 (\$1.00). Cóbralas o elimínalas primero.** → Cobra esa mesa y vuelve a tocar **Cierre Z**.
- Si hay faltante, cuenta otra vez antes de cerrar y revisa los **Retiros** y los cobros por transferencia mal marcados como efectivo.

- Si cerraste por error, el administrador puede usar  **Reabrir cierre**.

 **Cierre de Caja Z**

Consolida el día, archiva en historial, genera PDF y limpia las ventas locales.

No puedes cerrar la caja todavía.

Hay 1 orden sin cobrar: **Mesa 9** (\$1.00). Cóbralas o elimínalas primero.

Fecha

11 de octubre de 2026

Transacciones

3

Cajero(s)

Lucía

MÉTODOS DE PAGO

Efectivo (incl. mixto)

\$19.75

Transferencia (incl. mixto)

\$6.00

Pagos mixtos

\$3.00

CAJA FÍSICA

Apertura de caja

\$50.00

CUADRE DE CAJA

Efectivo esperado

\$66.75

Efectivo contado en caja (\$)

Contar billetes y monedas

× Cancelar

 Reabrir cierre

 Cerrar caja

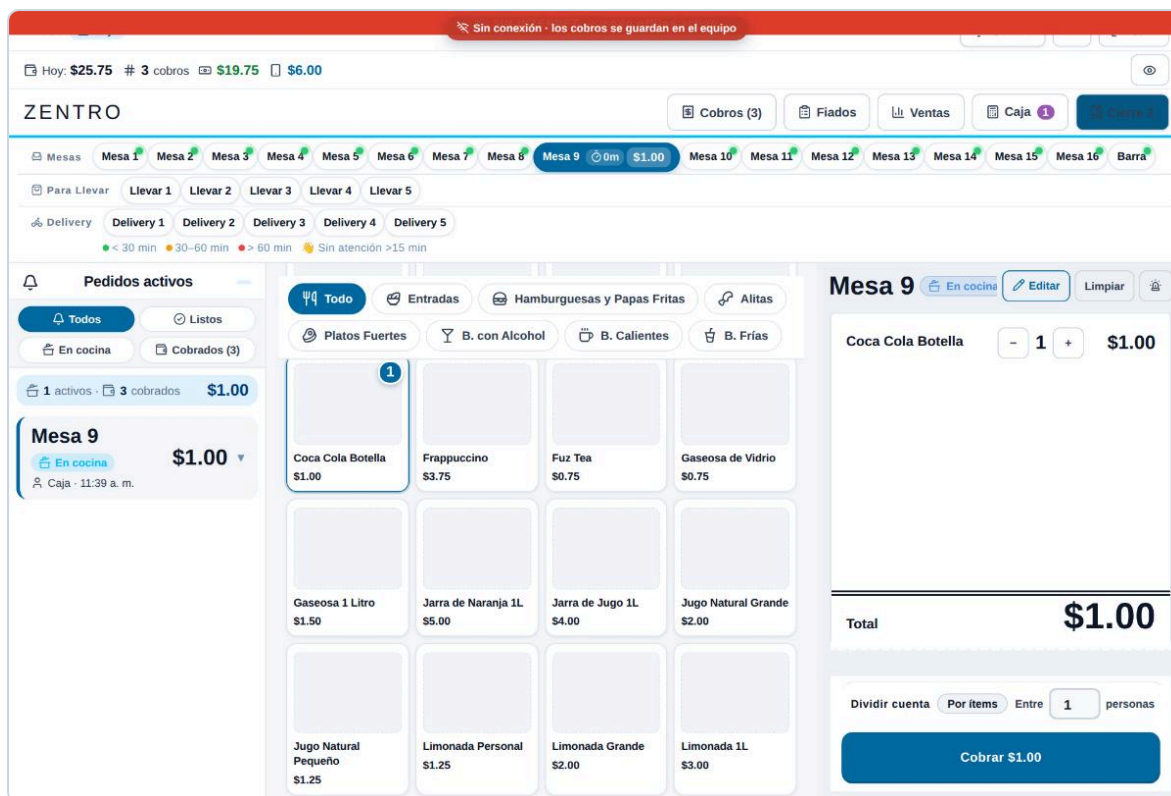
Cierre bloqueado por una mesa sin cobrar.

15. Sin internet

Si se va el internet aparece arriba la **barra roja**:  **Sin conexión** • los cobros se guardan en el equipo. Puedes seguir cobrando en efectivo; los datos se envían solos al volver la conexión. **No cierres el navegador ni hagas Cierre Z hasta que vuelva el internet.**

Zentro · Manual de Caja

25 / 28



Barra roja de «Sin conexión» en caja.

Otros avisos en rojo (suscripción vencida, usuario desactivado o negocio suspendido): **avisa al administrador**. Con la suscripción vencida el sistema queda en solo lectura y no deja registrar cobros ni facturas.

16. Qué hacer si algo falla

Problema	Qué hacer
La mesa no aparece en caja	Pregunta al mesero si tocó Confirmar envío . Revisa Pedidos activos → Todos .
Cobré la mesa equivocada	Cobros → el cobro → Eliminar este cobro con motivo, y cobra la correcta.
La factura no salió	Lee el aviso amarillo. Si dice que falta la firma, avisa al administrador; se reintenta sola.
No cuadra la caja	Cuenta otra vez, revisa retiros y transferencias, y explica la diferencia.
La pantalla se quedó congelada	Recarga la página. Los datos están guardados.

Glosario

Palabra	Significado
Comanda	El pedido como lo ve cocina. Al cobrar, caja puede cerrarla.
Apertura	Dinero en efectivo con el que empieza la caja.
Retiro	Dinero que sale de la caja para una compra o gasto.
Cierre Z	Cierre de caja del día con su informe.
Faltante / Sobrante	Menos / más efectivo del que el sistema esperaba.
Precuenta	Detalle que se muestra antes de pagar. En Zentro no hay botón; se muestra el detalle de la mesa.
Consumidor final	Factura sin datos del cliente; el SRI la permite hasta \$50.
Fiar	Dejar la cuenta pendiente de pago a nombre de alguien.
Agotado	Plato que cocina marcó como «no hay»; no se puede pedir.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cobrar si cocina todavía está preparando? Sí. La app pregunta si cerrar la comanda; elige **No**, que la sigan preparando.

¿Dónde veo cuánto llevo vendido? Arriba: **Hoy: \$... · # cobros**, y en **Ventas**.

El cliente pagó con \$20 y no veo el vuelto. Revisa que tocaste **Efectivo** y el billete; el vuelto sale en **Cambio a dar**.

¿Puedo facturar a una mesa ya cobrada? Sí, desde **Cobros** → el cobro → **Emitir factura**.

¿Qué pasa si no hago el Cierre Z? Las ventas se suman al día siguiente y el cuadre sale mal. Hazlo siempre al final del turno.

Resumen rápido (para imprimir)

Quiero...	Hago esto
Empezar el día	Caja → apertura → Guardar
Cobrar	Mesa → Cobrar \$... → forma de pago → Confirmar
Efectivo	Efectivo → billete → miro Cambio a dar
Transferencia	Transferencia → banco → comprobante
Mixto	Mixto → efectivo + transferencia →  Total cubierto
Dividir	Por ítems → marco → COBRAR
Descuento	DESCUENTO → % o \$ → motivo → valor
Comanda abierta	Sí, cerrar la comanda si ya se sirvió todo
Factura	Sí → datos →  Generar factura . Sin datos: Consumidor final (hasta \$50)
Ticket	 Imprimir / Ticket WA / Continuar
Anular	Cobros → cobro →  Eliminar este cobro → motivo → Anular cobro
Gasto	Caja → motivo + valor → + Registrar retiro
Cerrar el día	Cierre Z → contar → explicar diferencia → Cerrar caja → Descargar informe
Barra roja	Sin internet: siga cobrando, no cierro. Otros: aviso al administrador