

Preguntas Frecuentes – Restaurante (Administración)

Salón, áreas y mesas

¿Qué es un área dentro del restaurante?

Un **área** es una zona del local donde se agrupan mesas, por ejemplo:

- Salón principal.
- Terraza.
- VIP.
- Rooftop.
- Barra.

Esto permite organizar mejor el mapa de mesas y la operación del personal.

¿Puedo cambiar el nombre de un área?

Sí. Puedes editar el área desde su configuración y actualizar el nombre según la distribución actual del restaurante.

¿Puedo eliminar un área?

Sí, siempre que ya no se utilice y no tenga configuraciones activas que deban revisarse antes.

¿Puedo mover una mesa dentro del mapa?

Sí. Las mesas pueden reorganizarse visualmente para que el mapa se parezca a la distribución real del salón.

¿Puedo cambiar una mesa de área?

Sí, editando la configuración de la mesa y asignándola al área correspondiente, cuando esta opción esté disponible.

¿Cómo cambio el nombre o número de una mesa?

Busca la mesa, selecciona **Editar**, cambia el nombre o número y guarda los cambios.

¿Puedo eliminar una mesa?

Sí, pero antes verifica que no tenga una venta abierta, cuenta pendiente u operación activa asociada.

¿Qué significa una mesa roja?

Rojo = mesa ocupada.

Esto indica que tiene una venta o cuenta abierta asociada.

¿Qué significa una mesa azul?

Azul = mesa libre.

Esto indica que está disponible para iniciar una nueva atención.

¿Por qué una mesa sigue en rojo después de cobrar?

Puede quedar alguna cuenta dividida, venta abierta u operación pendiente asociada a la mesa.

Revisa todas las cuentas antes de intentar modificar la configuración de la mesa.

¿Cómo identifico una mesa abierta?

Desde el mapa de mesas:

- **Rojo:** ocupada.
- **Azul:** libre.

Una mesa abierta mantiene una operación pendiente.

Mover y gestionar ventas entre mesas

¿Puedo mover una venta de una mesa a otra?

Sí. Abre la venta, selecciona la nueva mesa y confirma el cambio.

¿Puedo mover cualquier venta?

Solo las ventas o pedidos que todavía estén abiertos.

¿Qué debo revisar antes de mover una venta?

Verifica:

- La mesa de origen.
- La mesa de destino.
- Que estés trabajando con la venta correcta.
- Si la mesa destino ya tiene alguna operación activa.

¿Mover una venta crea una venta nueva?

No. La venta conserva su información y simplemente cambia la mesa asociada.

¿Puedo pasar una mesa a otro salonero?

Sí, cuando la configuración y los permisos lo permitan. Esto permite cambiar el responsable de una mesa que ya tiene una operación abierta.

Dividir y unir cuentas

¿Puedo dividir una cuenta entre varios clientes?

Sí. La opción **Dividir Cuenta** permite separar los productos de una misma mesa en cuentas diferentes.

¿Puedo cobrar cada cuenta por separado?

Sí. Cada cuenta dividida puede cobrarse de forma independiente.

¿Por qué la mesa sigue ocupada si ya cobré una cuenta?

Porque puede existir otra cuenta pendiente dentro de la misma mesa.

La mesa se libera cuando todas las cuentas abiertas han sido finalizadas.

¿Puedo volver a unir cuentas que fueron divididas?

Sí, mientras las cuentas continúen abiertas y la opción esté disponible.

¿Qué debo revisar después de unir cuentas?

Confirma:

- Productos.
- Cantidades.
- Descuentos.
- Impuestos.
- Total final.

¿Puedo unir una cuenta que ya fue pagada?

Normalmente, una cuenta cerrada o facturada ya no debe formar parte de una nueva unión.

Precuentas y cierre de mesas

¿Qué es una precuenta?

Es un documento de revisión que muestra el consumo antes del pago final.

¿Imprimir una precuenta cierra la mesa?

No.

La precuenta permite revisar el consumo, pero la mesa sigue abierta hasta completar el cobro y cierre correspondiente.

¿Puedo imprimir la precuenta directamente desde Mesas?

Sí. Selecciona la mesa y utiliza el botón **PRECUENTA**.

¿Qué puede mostrar una precuenta?

Puede incluir:

- Productos.
- Cantidades.
- Precios.
- Descuentos.
- Subtotal.
- ITBMS.
- Propina.
- Total.

¿Qué hago si modifico la cuenta después de imprimir la precuenta?

Vuelve a imprimirla para que el cliente vea la información actualizada.

¿Cómo sé que una mesa quedó cerrada correctamente?

Después de finalizar todas las cuentas pendientes, debe aparecer nuevamente en **azul**.

¿Qué debo revisar antes de cerrar una mesa?

Verifica:

- Que todos los productos sean correctos.
 - Que no queden cuentas divididas pendientes.
 - Que todos los cobros hayan sido completados.
 - Que la venta haya sido finalizada.
-

Mapa de mesas

¿Para qué sirve el mapa de mesas?

Permite visualizar gráficamente las áreas, mesas y su estado durante la operación.

¿Qué puedo hacer desde el mapa?

Puedes:

- Abrir mesas.
- Consultar ventas abiertas.
- Agregar productos.
- Revisar cuentas.
- Imprimir precuentas.
- Continuar con el cobro.
- Identificar mesas libres u ocupadas.

¿Puedo organizar el mapa igual que el salón real?

Sí. Es recomendable ordenar las mesas de forma similar a la distribución física del restaurante.

¿Por qué es importante mantener el mapa actualizado?

Porque facilita que el personal identifique las mesas correctamente y reduce errores durante el servicio.

Saloneros, personal y control de acceso

¿Puedo restringir a un mesero para que vea solo sus propias mesas?

Sí, cuando la configuración y permisos correspondientes estén habilitados.

¿Para qué sirve restringir meseros a sus propias mesas?

Ayuda a:

- Evitar modificaciones en mesas de otros saloneros.
- Mantener responsabilidades claras.
- Reducir errores.

- Facilitar el seguimiento de ventas por mesero.

¿Puede un supervisor ver más mesas que un salonero?

Sí, si tiene un rol con permisos más amplios.

¿Qué hago si un mesero no puede acceder a una mesa?

Revisa:

- Usuario.
- Rol.
- Área asignada.
- Permisos.
- Salonero responsable de la mesa.

¿Qué significa enrolar personal por área?

Permite definir qué personal puede trabajar o acceder a determinadas áreas del restaurante.

¿Puedo limitar el acceso a un área VIP?

Sí, si utilizas el control de acceso por áreas y configuras correctamente los usuarios autorizados.

¿Puede el personal rotar entre sucursales?

Sí, cuando la operación y configuración de usuarios permiten la rotación de personal por sucursal.

Vipers

¿Qué es un Viper?

Un Viper puede utilizarse como llamador o identificador asociado a un pedido para facilitar su ubicación y entrega.

¿Para qué sirve asociar un Viper a un pedido?

Permite identificar rápidamente qué pedido corresponde a cada cliente o dispositivo.

¿Se puede reutilizar un Viper?

Sí, después de finalizar la operación anterior y liberarlo correctamente.

¿Qué hago si un Viper aparece asociado a un pedido anterior?

Verifica primero que la operación anterior esté cerrada y que el identificador haya quedado disponible antes de volver a utilizarlo.

Configuración del servicio

¿Qué son los tipos de servicio?

Definen la modalidad de una venta, por ejemplo:

- Comer aquí.
- Para llevar.
- Delivery.

¿Por qué es importante seleccionar correctamente el tipo de servicio?

Porque ayuda a identificar cómo debe procesarse y entregarse el pedido.

¿Qué son los modificadores o extras?

Son opciones adicionales que pueden agregarse a un producto, como acompañamientos, ingredientes extra, sabores o adicionales.

¿Los modificadores pueden tener precio?

Sí. Pueden tener costo adicional o precio 0 cuando están incluidos.

Impresoras y salones

¿Para qué sirve el mapa de salones e impresoras?

Permite visualizar qué impresora está relacionada con cada área o estación.

¿Por qué una comanda puede imprimirse en una impresora incorrecta?

Puede deberse a una configuración incorrecta entre el área, producto y la impresora asignada.

¿Qué debo revisar si una comanda no imprime donde corresponde?

Verifica:

- Área.
 - Impresora configurada.
 - Estación de cocina o barra.
 - Producto o categoría relacionada.
-

Reservas

¿Para qué sirve el módulo de Reservas?

Permite organizar reservas de clientes según fecha, horario y capacidad disponible.

¿Qué son los cupos en una reserva?

Permiten controlar cuántas personas o espacios están disponibles para un horario determinado.

¿Una reserva puede tener una factura asociada?

Sí, cuando la configuración y operación permiten relacionar la reserva con una venta o factura.

¿Qué debo revisar antes de confirmar una reserva?

Verifica:

- Fecha.
 - Hora.
 - Cantidad de personas.
 - Disponibilidad.
 - Información del cliente.
-

Preguntas generales

¿Por qué no veo una opción de restaurante?

Puede deberse a:

- Permisos del usuario.
- Rol.
- Módulos activos.
- Configuración del negocio.

¿Qué hago si una mesa aparece ocupada sin productos?

Revisa primero si existen:

- Cuentas divididas.
- Ventas abiertas.
- Operaciones pendientes asociadas a la mesa.

¿Debo eliminar una mesa si presenta un problema?

No. Primero revisa la venta o cuenta asociada. Eliminar la mesa no es la forma correcta de resolver una operación abierta.

¿Qué hago si una función no se comporta como esperaba?

Revisa primero la configuración del área, mesa, usuario y operación relacionada. Si el problema continúa, comunícate con **Soporte TuVendor**.

Revisión #1

Creado 2026-09-23 18:05:34 UTC por Amina

Actualizado 2026-09-23 18:06:07 UTC por Amina