

KONTU

La plataforma que hace crecer tu negocio desde el primer día

MANUAL DE USO OFICIAL Y GUÍA MAESTRA DE OPERACIÓN

Documento de capacitación integral para propietarios,
administradores, supervisores, trabajadores y cajeros · Versión
Internacional (Latinoamérica)

Edición 2026 · Versión 2.0 · Desarrollado por ZENDALL
soporte@zendall.cl

Índice

Índice	2
1. PRIMEROS PASOS	3
2. MONEDA, TASA DE CAMBIO Y VISUALIZACIÓN	4
3. INVENTARIO	4
4. PUNTO DE VENTA (POS)	5
5. HISTORIAL DE VENTAS Y DEVOLUCIONES	6
6. CLIENTES Y PROVEEDORES	7
7. COMPRAS	7
8. CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR	7
9. CAJA Y ARQUEO	8
10. GASTOS	8
11. CONTABILIDAD Y REPORTES	8
12. TIENDAS Y TRABAJADORES	9
13. IMPRESIÓN FISCAL (VENEZUELA)	9
14. KONTU IA (ASISTENTE INTELIGENTE)	9
15. PLANES, SUSCRIPCIÓN Y PAGOS	10
16. PANEL DE ADMINISTRACIÓN (SUPER ADMINISTRADOR)	10
17. BUENAS PRÁCTICAS	11
18. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS FRECUENTES	11
19. SOPORTE	12

MANUAL DE USUARIO Y OPERACIÓN DE KONTU

Última actualización: 4 de agosto de 2026 · Versión 2.0

Desarrollado por ZENDALL · soporte@zendall.cl

Este manual describe paso a paso el funcionamiento de Kontu, la plataforma de gestión comercial desarrollada por ZENDALL para Latinoamérica. Está dirigido a propietarios, administradores, cajeros y trabajadores autorizados, y cubre desde el registro inicial hasta la operación diaria completa: inventario, punto de venta, créditos, cuentas por cobrar y por pagar, devoluciones, caja, compras, contabilidad, tiendas, trabajadores, impresoras fiscales, Kontu IA y suscripción.

1. PRIMEROS PASOS

1.1 Registro

1. Ingrese a la página principal y haga clic en “Comenzar prueba gratis”.
2. Complete su correo, contraseña, nombre y apellido, nombre del negocio y teléfono de contacto.
3. Si un vendedor de Kontu lo refirió, selecciónelo en la lista de vendedores al registrarse.
4. Revise su bandeja de entrada y confirme el correo de bienvenida (revise también la carpeta de spam).
5. Al ingresar por primera vez tendrá un plan de prueba con acceso a los módulos principales.

1.2 Inicio de sesión y recuperación

Use el enlace “¿Olvidaste tu contraseña?” de la pantalla de acceso para recibir un correo con instrucciones. Por seguridad nunca compartimos contraseñas por correo.

Kontu permite una sola sesión activa por usuario: si inicia sesión en otro dispositivo, la sesión anterior se cierra automáticamente. Esto protege su información y evita el uso compartido de credenciales.

1.3 Configuración inicial

Desde Configuración registre: datos fiscales del negocio (razón social, RIF/identificación, dirección y teléfono), logotipo, moneda base, tasa de cambio referencial, formato de boleta (térmica 58/80 mm o A4), impresora predeterminada y preferencia de visualización de montos (dólares, bolívares o mixto).

El logotipo cargado en Configuración se imprime en boletas, tickets de caja, notas de crédito y documentos de compra.

1.4 Navegación

El menú lateral agrupa todos los módulos. Puede contraerlo con el botón superior para ganar espacio en pantalla; en móvil se abre como panel deslizante. Kontu es una PWA: puede instalarla en el escritorio o en el teléfono y seguir consultando información aun con conexión intermitente.

2. MONEDA, TASA DE CAMBIO Y VISUALIZACIÓN

Kontu es bimonetario: todos los importes se registran y consultan en dólares (USD) y en bolívares (Bs).

1. La tasa de cambio se administra de forma manual por defecto. Actualícela al inicio de cada jornada desde el banner de tasa o desde Configuración.
2. El banner diario recuerda la actualización de la tasa y muestra el valor vigente utilizado por el sistema.
3. Los montos en dólares se manejan siempre con dos decimales; los costos internos se guardan con mayor precisión para evitar desviaciones acumuladas.
4. En bolívares el total de una venta se redondea al entero superior (por ejemplo, 5.693,49 Bs → 5.694 Bs) para evitar menudencias en el cobro.

Use el selector de moneda disponible en Compras, Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar para elegir qué valor se muestra como principal: dólares, bolívares o vista mixta.

3. INVENTARIO

3.1 Registrar productos

1. Vaya a Inventario → Nuevo producto.
2. Complete nombre, SKU o código de barras, categoría, costo y rentabilidad (%). El precio de venta se calcula con la fórmula: $\text{Precio} = \text{Costo} / (1 - \text{Rentabilidad}/100)$.
3. Indique el costo en dólares o en bolívares; Kontu convierte con la tasa vigente y conserva ambos valores.
4. Defina el stock inicial y el stock mínimo para recibir alertas de reposición.

3.2 Unidades y venta por peso

Cada producto puede registrarse por unidades o por peso (kilogramos y gramos). En productos por peso, el POS solicita la cantidad exacta a vender mediante una ventana emergente y calcula el importe proporcional según la sub-unidad elegida.

3.3 Carga masiva y lotes

1. Use Importar para cargar productos desde Excel con la plantilla provista.
2. El registro por lotes permite cargar varios productos en una sola operación desde el formulario.
3. Si carga un producto con un nombre ya existente, Kontu suma la cantidad al producto actual (política antiduplicados) y recalcula el costo promedio.
4. Puede exportar el inventario completo a Excel o PDF en cualquier momento.

3.4 Costo promedio ponderado (WAC)

Cada compra actualiza automáticamente el costo promedio ponderado del producto, de modo que la utilidad reportada refleje el costo real de reposición.

4. PUNTO DE VENTA (POS)

4.1 Apertura de caja obligatoria

El POS solo opera con una caja abierta. Si no hay sesión activa verá el botón “Clic para abrir caja”; al pulsarlo se muestra un recordatorio para registrar los montos iniciales. Si no dispone de fondos iniciales, presione Continuar para abrir en cero.

4.2 Registrar una venta

1. Abra POS y escanee el código de barras con lector físico o con la cámara del dispositivo, o busque el producto por nombre/SKU.
2. Cada producto agregado emite un beep de confirmación y actualiza el total en tiempo real.
3. En productos por peso, indique los gramos o kilogramos en la ventana emergente.
4. Aplique descuentos por línea o al total desde el panel derecho.
5. Seleccione al cliente o créelo desde el mismo POS.

4.3 Ventas en espera (varias ventas abiertas)

Si un cliente demora en definir su pago, guarde la venta en espera y atienda al siguiente. Puede mantener varios carritos abiertos simultáneamente y retomar cualquiera exactamente donde quedó, con sus productos, descuentos y cliente asociados.

4.4 Cobro y métodos de pago

Kontu soporta Bs efectivo, USD efectivo, Pago Móvil, transferencia, Zelle, tarjeta, BioPago, Cashea, Binance, Zinli y pago mixto. En pagos mixtos, al ingresar un monto en un método el siguiente muestra automáticamente el saldo restante.

En efectivo, Kontu calcula el vuelto y permite elegir la moneda en la que se entrega (Bs o USD).

4.5 Venta a crédito y consolidación de cuentas

1. Seleccione “Crédito” como forma de pago y elija el cliente.
2. Si el cliente ya tiene una cuenta por cobrar pendiente, el sistema levanta una alerta y le pide autorizar si desea sumar la nueva compra a la cuenta existente.
3. Al autorizar, ambos consumos quedan en un mismo ticket de cuenta, pero cada carga conserva su fecha para llevar el orden cronológico de las compras a crédito.

4.6 Boletas e impresión

Al finalizar la venta se genera la boleta según el formato configurado (térmica 58/80 mm o A4) con el logotipo y los datos fiscales del negocio. Puede reimprimirse desde el Historial de ventas, descargarse en PDF o enviarse al cliente por correo electrónico o WhatsApp.

5. HISTORIAL DE VENTAS Y DEVOLUCIONES

5.1 Historial

En Ventas encontrará todas las operaciones con filtros por fecha, cliente, vendedor, tienda y método de pago. Al abrir una venta verá el detalle de productos, descuentos, impuestos, pagos aplicados y utilidad.

5.2 Anulación y eliminación

Solo el administrador puede eliminar una venta. Toda eliminación exige motivo y queda registrada en el historial de auditoría con fecha, usuario y detalle, además de revertir el stock correspondiente.

5.3 Devoluciones y notas de crédito

1. Vaya a Devoluciones y seleccione la venta original.
2. Elija los productos y cantidades devueltas; el stock se reintegra automáticamente.
3. Kontu emite la nota de crédito correspondiente, la cual puede visualizarse, imprimirse o descargarse desde el mismo módulo.

6. CLIENTES Y PROVEEDORES

- Registre clientes con RIF/cédula, correo y teléfono para asociarlos a ventas, créditos y reportes.
- Consulte el historial de compras y el saldo de crédito de cada cliente desde su ficha.
- En Proveedores gestione contactos, compras y saldos pendientes con cálculo automático de costo promedio ponderado (WAC).
- Los límites de clientes registrados dependen del plan contratado; consúltelos en Mi suscripción.

7. COMPRAS

1. Vaya a Compras → Nueva compra y seleccione el proveedor.
2. Agregue varios productos en una misma operación; el stock y el costo promedio se actualizan al guardar.
3. Puede registrar una compra bruta sin productos (por ejemplo, servicios o mercancía no inventariada) e incluir observaciones descriptivas.
4. Registre la compra con cualquier método de pago disponible, o a crédito para generar una cuenta por pagar.
5. Cada compra genera un documento imprimible en PDF que puede enviarse por correo al proveedor.

Use el selector de moneda para visualizar las compras con el dólar o el bolívar como valor principal.

8. CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR

8.1 Cuentas por cobrar

1. Las ventas a crédito generan automáticamente una cuenta por cobrar agrupada por cliente.
2. Al abrir una cuenta verá el saldo, el historial de cargos con su fecha y el detalle de los productos de todas las ventas a crédito activas del cliente.
3. Haga clic en cualquier venta del historial para ver exactamente qué se llevó el cliente ese día.

8.2 Cobros parciales

1. Presione Registrar cobro e indique el monto recibido y el método de pago utilizado.
2. Los abonos parciales quedan listados en el registro de pagos del cliente, con fecha, monto y método.
3. El saldo se revalúa según la tasa vigente para mantener la coherencia bimonetaria.

8.3 Cuentas por pagar

Las compras a crédito generan cuentas por pagar con soporte de abonos parciales y registro del método de pago empleado en cada cuota.

9. CAJA Y ARQUEO

1. Apertura: registre los fondos iniciales en Bs y USD, o continúe en cero. Puede imprimir el ticket de apertura en formato térmico 80 mm.
2. Durante el turno la caja acumula ventas netas por método de pago, ingresos y egresos.
3. Cierre: realice el arqueo detallado por denominación de billetes y monedas en ambas monedas; Kontu muestra la diferencia contra lo esperado.
4. El cierre exige firma digital del responsable y genera un ticket de cierre imprimible.
5. Todos los movimientos de caja quedan disponibles en el módulo Movimientos.

10. GASTOS

- Registre gastos clasificados por categoría (arriendo, servicios, nómina, transporte, etc.).
- Indique la moneda, el método de pago y adjunte una observación o referencia.
- Los gastos alimentan los reportes de rentabilidad y el estado de resultados.

11. CONTABILIDAD Y REPORTES

- P&L (estado de resultados): ingresos, costo de ventas, gastos y utilidad del período.
- Punto de equilibrio: ventas necesarias para cubrir los costos fijos.
- Inversión en inventario: valor total del stock a costo y su potencial de venta.
- Reportes de ventas por producto, categoría, cliente, vendedor y tienda.

- Todos los reportes son filtrables por rango de fechas y exportables a PDF y Excel.

12. TIENDAS Y TRABAJADORES

12.1 Tiendas (sucursales)

El administrador puede crear varias tiendas, asignar inventario a cada una y registrar transferencias de mercancía entre sucursales. Los reportes permiten filtrar por tienda.

12.2 Trabajadores y permisos

1. Vaya a Trabajadores → Invitar y complete el correo, nombre y tienda asignada.
2. Seleccione los módulos a los que tendrá acceso; el sistema restringe la navegación y las operaciones según esos permisos.
3. El trabajador recibe un correo de invitación para crear su contraseña e ingresar.
4. Puede desactivar un trabajador en cualquier momento; su historial de operaciones se conserva.

Cada negocio ve únicamente sus propios datos: el aislamiento de información está garantizado a nivel de base de datos.

13. IMPRESIÓN FISCAL (VENEZUELA)

Kontu se integra con impresoras fiscales homologadas en Venezuela mediante los protocolos HKA/PNP, Bematech y genérico.

1. En Configuración seleccione el modelo de impresora fiscal y el puerto de comunicación.
2. Al cerrar una venta, Kontu genera los comandos fiscales de la factura con sus alícuotas y datos del cliente.
3. Las devoluciones generan la nota de crédito fiscal asociada al documento original.
4. Desde el mismo módulo puede emitir reporte X (parcial) y reporte Z (cierre diario).

Si no dispone de impresora fiscal, Kontu emite boletas no fiscales en formato térmico o A4.

14. KONTU IA (ASISTENTE INTELIGENTE)

Dentro de la aplicación, en Asistente, puede preguntar en lenguaje natural sobre sus datos: ventas del mes, productos más rentables, sugerencias de precio, alertas de bajo

stock, clientes con deuda, entre otros. La IA opera sobre los datos de su negocio y respeta los permisos del usuario que la invoca.

En el sitio público existe además un asistente de ayuda que responde exclusivamente con base en este manual, para resolver dudas de uso antes de iniciar sesión.

15. PLANES, SUSCRIPCIÓN Y PAGOS

15.1 Planes

El plan Free permite hasta 50 ventas al mes y 25 clientes registrados. Los planes de pago amplían los límites y habilitan módulos avanzados, tiendas adicionales y más usuarios. Consulte el detalle vigente en Planes.

15.2 Ciclos y descuentos

Puede contratar en ciclo Mensual, Semestral o Anual, con descuento progresivo según el ciclo elegido. Los pagos realizados con Binance obtienen un 3% de descuento adicional.

15.3 Reportar un pago

1. Ingrese a Planes, elija el plan y el ciclo, y continúe a Pagar.
2. Verá los datos para transferencia y Pago Móvil de ZENDALL.
3. Realice el pago externamente y cargue el comprobante indicando la referencia, el banco y la fecha.
4. El equipo de ZENDALL revisa y aprueba; el plan se activa automáticamente por el ciclo pagado.
5. Consulte el estado y los días restantes en Mi suscripción.

Si necesita corregir un comprobante ya cargado, solicite autorización al super administrador; una vez habilitado, podrá editarlo desde su panel.

16. PANEL DE ADMINISTRACIÓN (SUPER ADMINISTRADOR)

Reservado para ZENDALL. Permite ver métricas globales, listar negocios, aprobar o rechazar pagos, cambiar el plan de un cliente, extender vigencias, administrar métodos y datos de pago, gestionar vendedores y consultar la biblioteca de documentos legales.

Todas las acciones administrativas quedan registradas en el historial de auditoría con fecha, usuario y detalle.

17. BUENAS PRÁCTICAS

- Abra y cierre caja en cada turno para evitar descuadres.
- Actualice la tasa de cambio al inicio del día si opera en bolívares.
- Revise semanalmente las cuentas por cobrar vencidas y gestione los cobros.
- Exporte reportes periódicamente como respaldo de información crítica.
- Use contraseñas fuertes y no comparta credenciales; cada trabajador debe tener su propio usuario.
- Configure el stock mínimo de sus productos clave para evitar quiebres.
- Verifique el costo de sus productos tras cada compra importante.

18. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS FRECUENTES

- No puedo iniciar sesión: use “Recuperar contraseña” y revise la carpeta de spam. Si aparece un aviso de sesión en otro dispositivo, es porque Kontu permite una sola sesión activa por usuario.
- El POS no me deja vender: verifique que la caja esté abierta.
- La boleta no imprime: confirme la impresora seleccionada en Configuración y permita las ventanas emergentes en el navegador.
- Los precios no cuadran en bolívares: revise que la tasa de cambio del día esté actualizada.
- No veo un módulo: sus permisos de trabajador o su plan pueden no incluirlo; consulte con el administrador del negocio.
- Mi pago no se refleja: confirme que cargó el comprobante con la referencia correcta; será revisado en horario hábil.
- El plan pasó a Free: venció el ciclo; renueve desde Planes y adjunte el nuevo comprobante.
- La app muestra información antigua: cierre y vuelva a abrir la PWA para recargar la versión más reciente.

19. SOPORTE

Escríbanos a soporte@zendall.cl. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora Chile). Tiempo de respuesta objetivo: 24 horas hábiles.

Al reportar un inconveniente, indique el módulo, el usuario afectado, la fecha y hora aproximada y, de ser posible, una captura de pantalla.