

### Introducción

A veces los dispositivos no funcionan como queremos, y el manual incluido no es suficiente para ayudarnos. LeThe Online ha ayudado a miles de personas con este tipo de problema, pero la verdad es que a veces es imposible ayudar a través de e-mails. Me gusta resolver tales problemas cuando estoy ahí con la computadora y puedo determinar la causa del problema. Entonces en este artículo les voy a enseñar como recibir ayuda de la compañía cual fabricó el dispositivo.

### Como obtener ayuda con tu hardware

Para explicar esto mejor esto mejor, voy a dar un ejemplo con un printer o impresora. Primero dejenme explicar los primeros pasos:

#### Evita problemas

Muchos problemas con dispositivos / Hardware son causados por la instalación incorrecta. Lee el manual de tu dispositivo antes de instalarlo, lee mi artículo sobre instrucciones [aquí](#)

#### Identifica el problema

Usando el proceso de eliminación tienes que tratar de buscar la causa del problema. En un printer por ejemplo. ¿La causa del problema es el cartucho de tinta o el cable USB o Paralelo? Cuando identificas la causa del problema, si no lo puedes solucionar pues busca ayuda.

#### Busca ayuda

Algunos dispositivos en el manual tienen una sección de "troubleshooting". Te enseñan problemas comunes, por ejemplo que hacer cuando la luz del printer esta roja en vez de verde. Si no encuentras ayuda ahí, en el mismo manual puedes buscar el website de servicio al cliente. Si no esta en el manual, mira el nombre de la compañía en el dispositivo, por ejemplo Compaq, HP, 3COM, Netgear etc. Al ver este nombre puedes intentar digitandolo en forma de una dirección web par ver si esa es su pagina principal. Abre internet explorer, y si la compañía se llama [Epson](#), pues trata [www.epson.com](http://www.epson.com). Algunos dispositivos seran diferentes, por ejemplo los motherboards con chipsets de VIA no son [www.via.com](http://www.via.com), es [www.viatech.com](http://www.viatech.com). Si tratas buscando la pagina y no te sale, pues en una pagina de busqueda asi como [www.google.com](http://www.google.com) digita Viatech Motherboards home page o algo similar y esto debiera de conseguirte la pagina principal. Tambien recuerda que tienes la opción de mandarle un e-mail o llamar a la compañía cual fabrica tu hardware. Estos e-mails o numeros de telefono pueden estar en tu manual o en su website.

## Ejemplo

Problemas con un Printer Hewlett Packard 690C - Al tratar de Imprimir me sale el error "'Writing to LPT 1'".

a) Voy a internet explorer y digito [www.hp.com](http://www.hp.com)

b) Busco la sección de support, cual esta abajo a la derecha.

c) Me pide si deseo descargar software o recibir ayuda con el producto, y despues me pide el modelo. Digito el modelo Deskjet 690C y presiono Enter.

d) Del menú cual sale a continuación, eligo "solve a problem" cual es resolver un problema.

e) Del siguiente menú, me pide que eliga si es un error cual sale, un error con el Software, garantia etc. Eligo Error.

d) Del siguiente menú eligo "error displayed in computer".

e) Y finalmente eligo "Resolving the Error Message 'Writing to LPT 1' "

Como pueden ver esto es un metodo simple de resolver tus problemas, y recuerden que la pagina de HP existe en muchos idiomas. La mayoría de compañías cuales fabrican hardware tienen paginas en varios idiomas.

Otras páginas para otros dispositivos serán casi lo mismo. Aparte de resolver problemas, tambien puedes descargar Drivers, información sobre el producto, información sobre la garantia del producto y otro articulos para mejorar su uso.

Articulos relacionados:

[Métodos de diagnostico para dispositivos](#)

Articulo escrito y  
publicado por:  
Joshua Marius Espinal  
LeThe  
[www.letheonline.net](http://www.letheonline.net)  
Marzo 12 2004