

Cámara o audio no funcionan

Cuando te unes a una llamada, Zoom **te dará una opción para unirse con video antes de ingresar a la reunión**. Siempre haz clic en este botón, o de lo contrario ingresarás la llamada sin tu cámara (solo audio).

Si tu cámara web no aparece, lo primero que debes hacer es verificar que **todos los demás programas que usan la cámara web estén cerrados**. Zoom no podrá usar la cámara si la estás usando en otra aplicación.

Si tu cámara web o audio aún no funcionan, puedes **probar tu audio y video en Zoom [haciendo clic en este enlace](#)**. Una vez abierto, puedes unirte a la llamada como de costumbre en la aplicación Zoom y seguir las instrucciones en pantalla.

Si te has unido en la web (incluso si lo has hecho para verificar tu cámara web en la aplicación principal de Zoom), también podrás **seleccionar tu cámara haciendo clic en *Iniciar video*** (podría decirte también *Detener video*, si es que estás en una llamada). Si la pantalla está en blanco, puedes hacer clic en la flecha –al lado del icono de la cámara de video– y elegir la cámara de tu sistema, o incluso una cámara web externa. Si las cosas aún no funcionan correctamente, quizá sea **buena idea desinstalar Zoom** y volver a instalarlo desde el centro de descargas de Zoom.

A veces **el problema puede no ser de Zoom**. Si estás en un dispositivo con **Windows 10 o macOS**, la cámara web podría estar bloqueada. Puedes corregir esto verificando los **permisos de la aplicación** y asegurarte de que la aplicación de Zoom –o tu navegador web– **están autorizados** para usar la cámara de tu dispositivo. Específicamente, puedes verificar esta configuración reiniciando su llamada y asegurándose de presionar **Permitir cuando se te pregunta sobre el acceso a la cámara y el micrófono**.

En **macOS**, deberás hacer clic en **Preferencias del Sistema** y después en **Seguridad y privacidad**. Luego, haz clic en el candado e ingresa tu contraseña para realizar cambios. Después, haz clic en **Cámara** desde la barra lateral y asegúrate de que tu **navegador web y la aplicación de Zoom estén marcados**. Aprovecha de comprobar de que la casilla del micrófono también está marcada.

Ecos durante una llamada

Otro problema común con Zoom es el eco de audio durante una reunión. Si escuchas eco o comentarios durante la videollamada,

Alguien podría tener activo el audio de la computadora y del teléfono al mismo tiempo. En este caso, pídeles que lo desconecten. Tendrán que apagar el audio durante la conferencia haciendo clic en la flecha hacia arriba, junto al ícono del micrófono y seleccionando *Dejar audio de la computadora*.

Otra causa podría ser que las personas con **altavoces de computadora o teléfono podrían estar demasiado cerca** unas de otras. También, puede que varias computadoras con audio activo estén en la misma sala de conferencias.

Zoom se retrasa o congela durante la reuniones

Suelen deberse a problemas con la conexión a Internet. Si estás en un dispositivo móvil, intenta moverte a un área con una conexión más estable para ver si esto ayuda.

También debes tener en cuenta las velocidades de Internet adecuadas para un chat de video con éxito. En un entorno de equipo –y cuando hablas con varias personas– querrás contar con una velocidad de **descarga mínima de alrededor de 1 Mbps, así como una velocidad de carga de 800 kbps**. Si tu velocidad está cerca de estos parámetros también es posible que tengas un **problema con la conexión de Internet**, aunque sean los parámetros mínimos para Zoom, tener esa velocidad de máximo sería que experimentas **lentitud con tu proveedor de Internet** en ese caso deberías ponerte en contacto con ellos. Siempre puedes verificar tus velocidades actuales con una [rápida prueba de velocidad de Internet](#).

También puedes mejorar la calidad del video cambiando la configuración de Zoom. Por ejemplo, **deshabilitar las opciones de HD** o la configuración *Retocar mi apariencia*, lo cual disminuirá la cantidad de ancho de banda que requiera tu conexión de video (y la sobrecarga en el hardware de tu sistema), ayudando de paso a solucionar problemas de retraso.

Otro problema menos común pero igual de importante es el **hardware gráfico**, si este es muy antiguo o tiene poca capacidad (**menos de 1Gb** de memoria de Ram antigua de video) puede ocasionar **congelación o pixelación** de las imágenes.

Zoom se bloquea

Echa un vistazo a la **configuración de tus periféricos**. A veces, Zoom puede confundirse con tu propia configuración de audio y video. Si estás tratando de usar la conexión de tu cámara web como salida de audio, por ejemplo, a menudo te fallará. Asegúrate de que las conexiones de video

están enrutadas correctamente a tu cámara web y, si es necesario, que tu audio está enrutado a unos altavoces correctamente conectados.

Estas comprobaciones se pueden realizar en el Panel de Control, Configuración o Ajustes, **según versión y sistema operativo**.

También como otra opción, **si anteriormente te ha funcionado Zoom** con normalidad, **reinicia tu dispositivo**, dejalo cargar y prueba nuevamente.

Si persiste el bloqueo de Zoom, **desinstala la aplicación** ve a la página oficial de Zoom **descárgala nuevamente y vuelve a instalarla**.