



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA

PERCEPCIÓN CALIDAD TELECOMUNICACIONES 2022



Percepción calidad
Telecomunicaciones
**Radiodifusión
Sonora**



• Diciembre de 2021

- Objetivo
- Ficha técnica
- Distribución de la muestra
- Caracterización de los usuarios
- Experiencia del usuario
- Calidad percibida

Objetivo

- Medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios de los servicios de comunicaciones en relación con los servicios: Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV por Suscripción, TV abierta y Radio, para el año 2022.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:

Centro Nacional de Consultoría S.A.

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA ENCOMENDÓ:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

FUENTE DE FINANCIACIÓN:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

UNIVERSO EN ESTUDIO:

Hombres y mujeres adultos en hogares no institucionalizados de todos los niveles socioeconómicos de la zona urbana de los diecinueve (19) municipios. Son los siguientes: Medellín, Barranquilla, Bogotá, D.C., Cartagena, Manizales, Montería, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Leticia, Arauca, San Andrés, Florencia, Yopal, Quibdó.

DISEÑO DE MUESTREO:

El diseño de muestreo es probabilístico y multietápico con selección aleatoria simple de unidades de muestreo. En la primera etapa se seleccionaron manzanas cartográficas dentro de cada municipio en la muestra; luego se seleccionaron hogares dentro de cada manzana cartográfica y finalmente se seleccionó un adulto dentro del hogar a quien se aplicó el cuestionario. El estudio utilizó el Marco Geoestadístico Nacional provisto por el DANE.

TAMAÑO DE MUESTRA:

12.000 casos en total.

Servicio	Muestra propuesta	Encuestas Efectivas
Telefonía móvil	2.499	2.641
Acceso a internet móvil	1.953	2.633
Líneas de telefonía local	976	1.017
Acceso a internet fijo	972	1.713
TV por suscripción	900	2.163
TV abierta	700	1.045
Radiodifusión sonora	700	788
Total	8.700	12.000

MARGEN DE ERROR Y NIVEL DE CONFIANZA:

Margen de error de 1,1% y 95% de confianza para el total de la muestra. Y el margen de error máximo es de 3,5% para los servicios evaluados con un nivel de confianza del 95%.

TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:

Percepción de satisfacción de los usuarios en los 19 municipios frente a los siguientes servicios de comunicaciones: internet móvil, telefonía móvil, internet fijo, telefonía fija, televisión por suscripción, televisión abierta y radio

**PREGUNTAS QUE SE
FORMULARON:**

Cada módulo por servicio tiene 56 preguntas



Documento de
Microsoft Word

PERIODO TRABAJO DE CAMPO:

26 de octubre al 27 de diciembre del 2022

DE ENCUESTADORES Y MÉTODO
DE SUPERVISIÓN:

Telefónico:

Supervisores: 16

Encuestadores 535

Presencial:

Supervisores: 23

Encuestadores 118

El método de supervisión fue la monitorización del 10% de los casos

TECNICA DE RECOLECCIÓN:

Encuesta telefónica y presencial en hogares.

Tipo de incentivos

No se emplearon incentivos

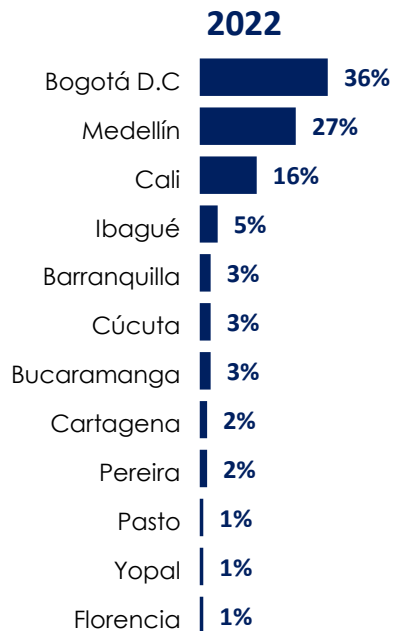
Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

Distribución de la muestra – Sin expandir

	Telefonía móvil	Telefonía fija	Internet móvil	Internet fijo	TV por suscripción	TV abierta	Radio	Total
Bogotá D.C	296	190	451	274	376	87	107	1.781
Cali	139	70	251	223	208	115	115	1.121
Medellín	154	52	187	137	217	125	136	1.008
Montería	294	81	127	84	97	23	11	717
Barranquilla	168	109	167	105	117	35	21	722
Cúcuta	142	73	160	85	91	71	39	661
Villavicencio	145	44	164	180	30	10	5	578
Manizales	175	83	121	96	100	23	12	610
San Andrés	169	9	58	32	153	116	22	559
Bucaramanga	150	96	117	61	90	36	55	605
Cartagena	153	67	115	70	68	44	20	537
Pereira	73	37	158	49	161	58	42	578
Ibagué	101	32	114	88	104	63	65	567
Pasto	163	43	58	60	40	31	20	415
Florencia	77	13	80	51	47	80	60	408
Quibdó	85	6	111	42	124	53	6	427
Arauca	79	1	84	32	58	20	11	285
Yopal	46	9	53	43	50	44	30	275
Leticia	32	2	57	1	32	11	11	146
TOTAL	2.641	1.017	2.633	1.713	2.163	1.045	788	12.000

2. ¿En qué ciudad vive permanentemente?



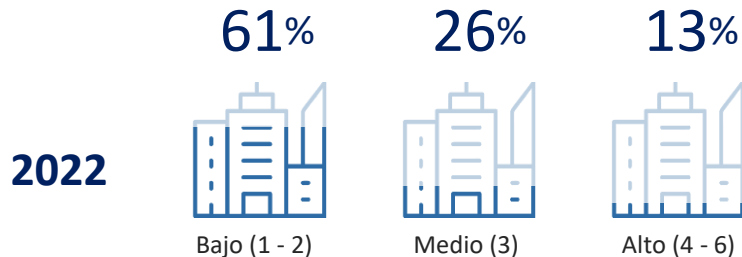
Base (Real): Total Encuestados **788**
Base (Exp. en miles): **1.649**

2022

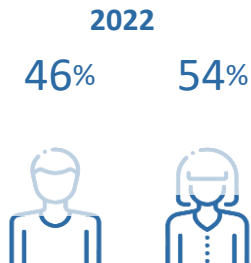
Características generales de la encuesta:

Información demográfica

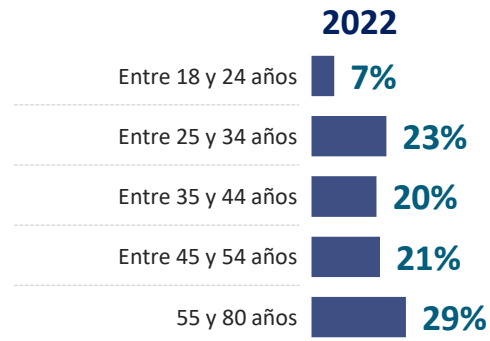
2b. ¿A qué estrato socioeconómico corresponde su hogar según los recibos de los servicios públicos?



2c. Sexo



3ª ¿Podría decirme en cuál rango de edad, en años cumplidos, se encuentra usted?



3. ¿Podría decirme su edad exacta?

2022
Prom Edad
45,2

2022

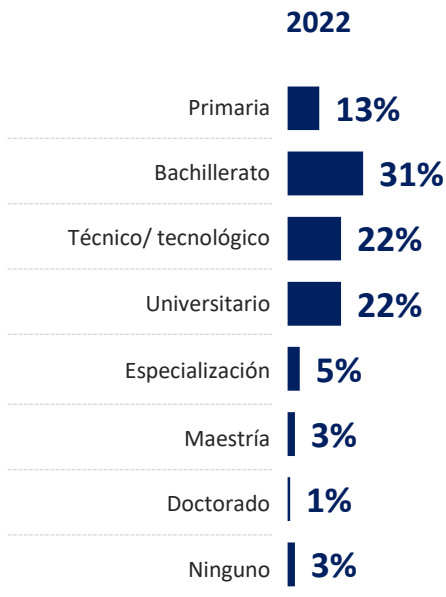
Base (Real): Total Encuestados

788

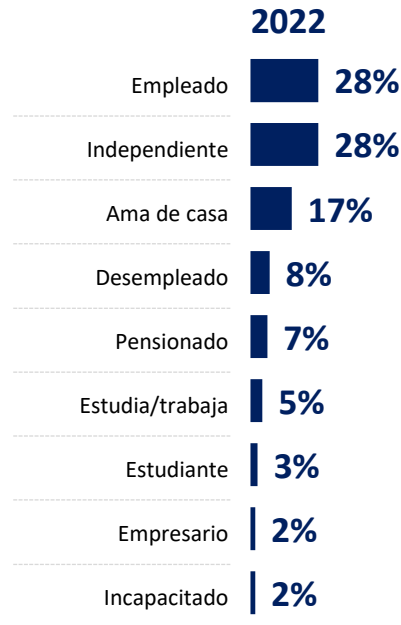
Base (Exp. en miles):

1.649

54. ¿Cuál es el último nivel educativo que curso o se encuentra cursando actualmente?



55. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su ocupación actual?



2022

Base (Real): Total Encuestados

788

Base (Exp. en miles):

1.649

Experiencia de usuario



Frecuencia y tipo de emisora escuchada

706. ¿Con qué frecuencia escucha radio Independientemente del medio o dispositivo por el que la escucha?

2022

Muy esporádicamente (más de 6 meses cada vez) **51%**

Todos los días **26%**

Una vez a la semana **9%**

Cada quince días **6%**

Una vez al mes **4%**

Cada 2-3 meses **2%**

Cada 6 meses **1%**

1%

BASE : TOTAL ENCUESTADOS (Real) 7811

BASE : TOTAL ENCUESTADOS (EXP) 6501

706a. ¿Qué tipo de emisoras suele escuchar, hablada/ Noticias, de contenido general o musical?

2022

Musical **59%**

Hablada / Noticias **41%**

Contenido general **28%**

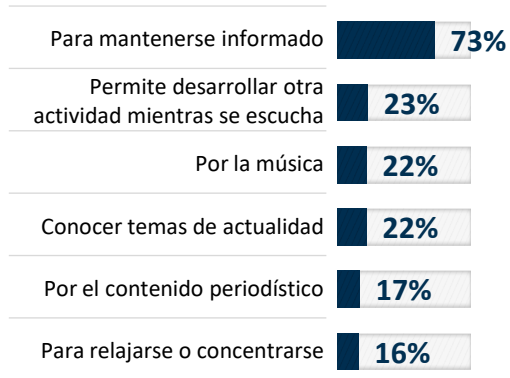
BASE (Real) : LOS QUE APLIQUEN EN MODULO	788
BASE (Exp.) :	1649

Razones para escuchar cada tipo de radio

706b. ¿Por qué le gusta escuchar la radio...

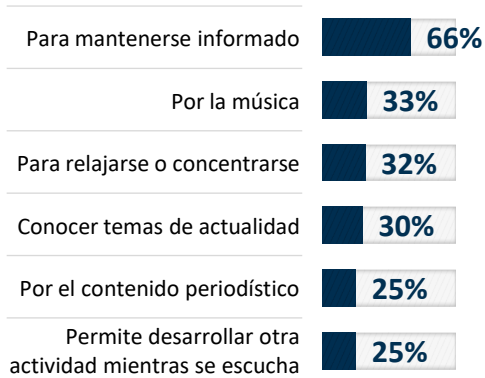
← 2022 →

HABLADA / NOTICIAS



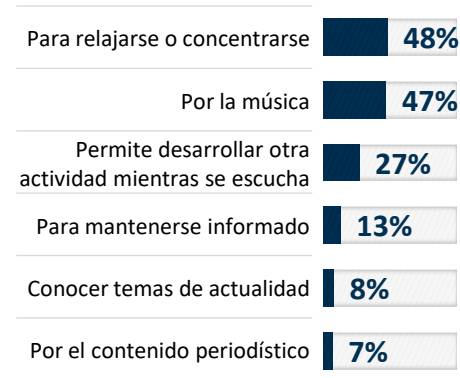
Base (Real): LOS QUE MENCIONA	323
BASE (Exp.):	673

CONTENIDO GENERAL



Base (Real): LOS QUE MENCIONA	238
BASE (Exp.):	461

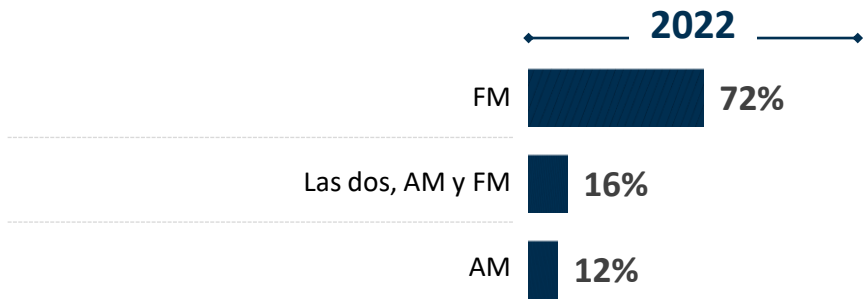
MUSICAL



Base (Real): LOS QUE MENCIONA	425
BASE (Exp.):	974

Frecuencia de radio más escuchada

706c. ¿Por qué tipo de frecuencia escucha la radio, AM o FM?



BASE (Real) : LOS QUE APLIQUEN EN MODULO	708
BASE (Exp.) :	1649

Dispositivos usados de acuerdo a la frecuencia

707a . ¿Qué dispositivo o dispositivos suele usar para escuchar Radio AM? RM.

2022

Radio tradicional **61%**

Parlante – Equipo de sonido(En el hogar) **37%**

Computador **7%**

Radio del carro **4%**

BASE (Real) : ESCUCHAN POR TIPO DE FRECUENCIA AM	231
BASE (Exp.) :	458

707b . ¿Qué dispositivo o dispositivos suele usar para escuchar Radio FM? RM.

2022

Parlante – Equipo de sonido(En el hogar) **39%**

Radio tradicional **35%**

Celular **30%**

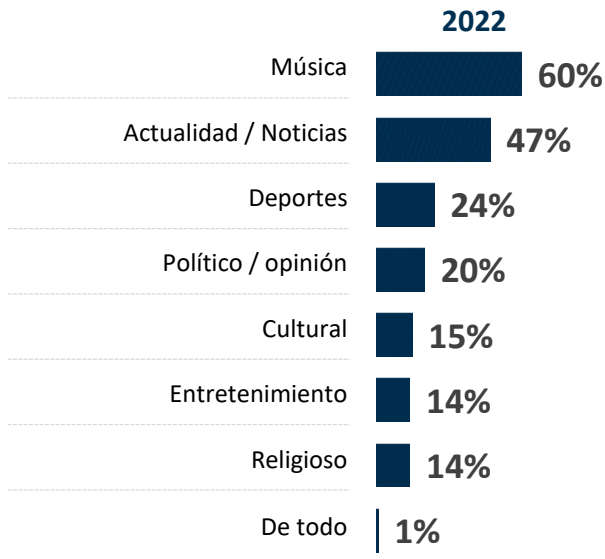
Radio del carro **18%**

Computador **7%**

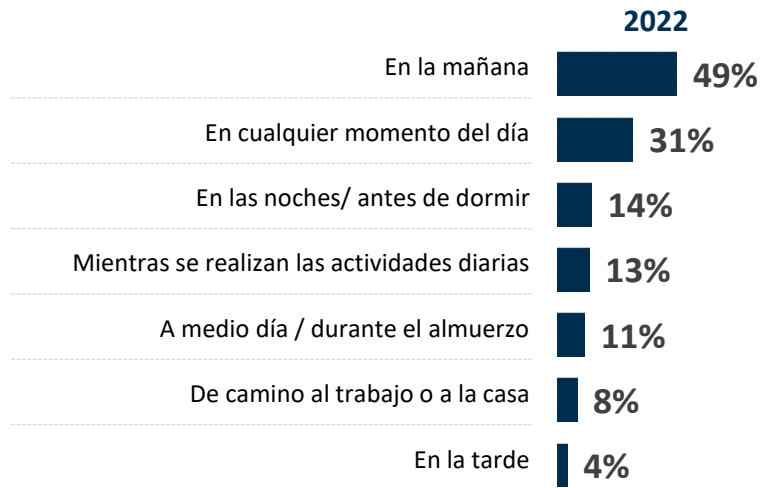
BASE (Real) : ESCUCHAN POR TIPO DE FRECUENCIA FM	674
BASE (Exp.) :	1471

Contenidos y momentos en los que más les gusta escuchar radio

715. ¿Qué tipo de contenido es el que más le gusta escuchar en la Radio?



716. ¿En qué momentos del día le gusta escuchar la radio?



BASE (Real) : LOS QUE APLIQUEN EN MODULO 788

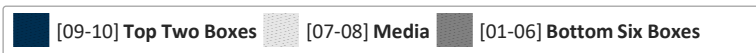
BASE (Exp.) : 1649

Calidad percibida

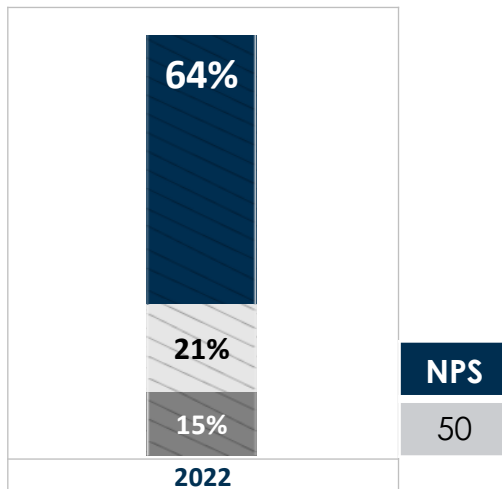


Intensión de recomendar la radio AM y FM

720a. En una escala de 0 a 10, en donde 0 es “Definitivamente no lo recomendaría” y 10 “Definitivamente lo recomendaría”.

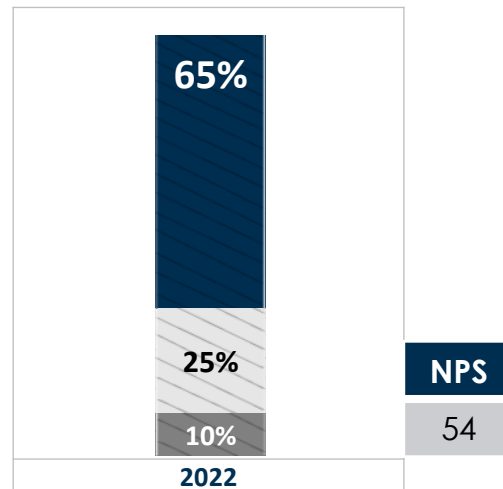


¿Qué tan probable es que recomiende
usar el servicio de la Radio AM, a un
familiar o a un amigo?



Base (Real)	231
Base (Exp.)	458
Promedio	8,2

¿Qué tan probable es que recomiende
usar el servicio de la Radio FM, a un
familiar o a un amigo?

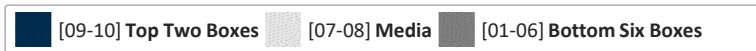


Base (Real)	674
Base (Exp.)	1451
Promedio	8,4

Calificación de acuerdo a los contenidos que brinda la radio AM

719a. Hablando de la calidad del servicio de Radio AM. En una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”,

722. Hablando de la calidad del servicio de la Radio AM en cuanto al contenido que brindan y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



	2022			Promedio 2022
¿Cómo califica la calidad del servicio de la Radio AM?	57%	30%	13%	8,4
d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente	53%	28%	19%	8.2
c. La confiabilidad de la información	52%	29%	19%	8.2
a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente	46%	36%	18%	8.0
b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada	42%	38%	20%	8.0
e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios	24%	40%	36%	6.8

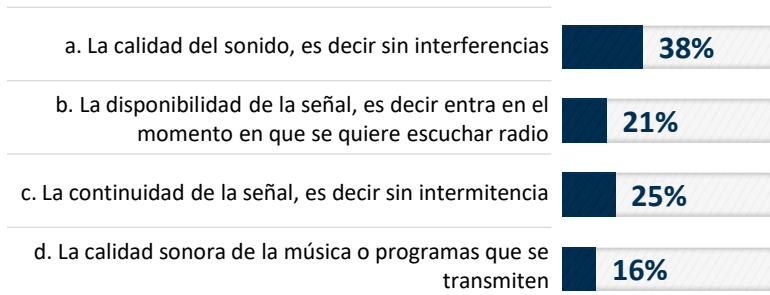
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDIÓ 1 o 3 PREGUNTE 719a	200
BASE (Exp.) :	200

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio AM en cuanto a características técnicas (1/2)

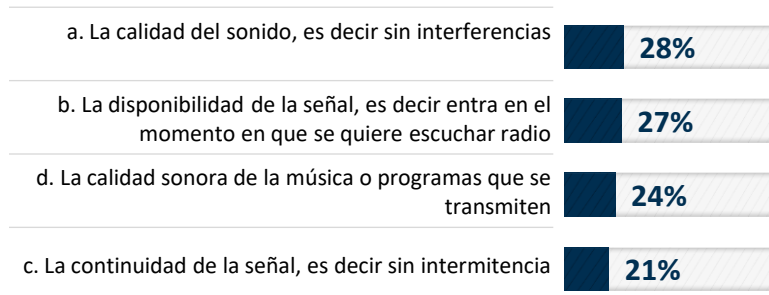
721a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de la Radio AM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

MAS IMPORTANTE



SEGUNDA EN IMPORTANCIA



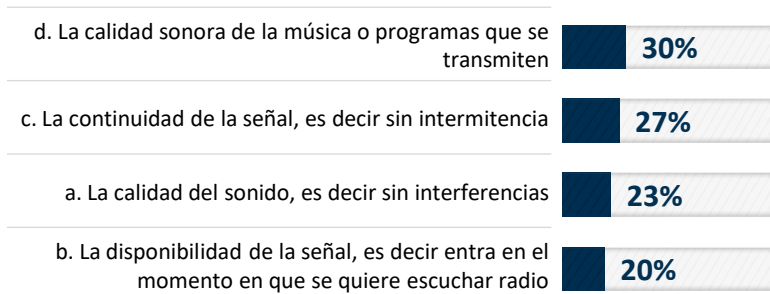
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 1 (AM) o 3 (Las dos, AM y FM)	231
BASE (Exp.) :	458

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio AM en cuanto a características técnicas (2/2)

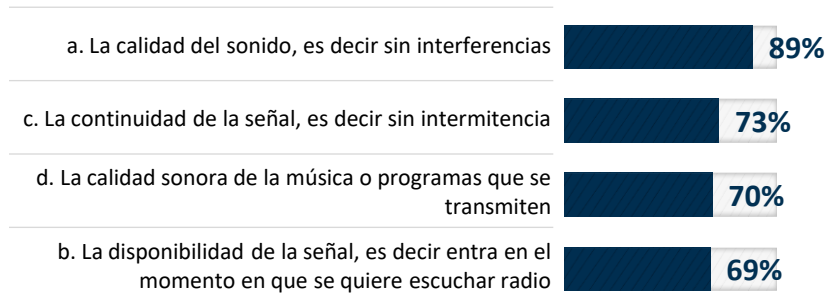
721a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de la Radio AM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

TERCERA EN IMPORTANCIA



NETO PARA CADA RAZÓN



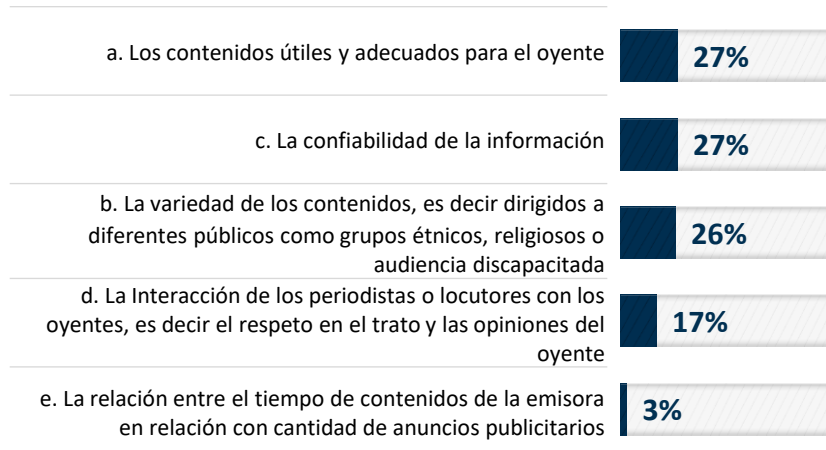
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 1 (AM) o 3 (Las dos, AM y FM)	231
BASE (Exp.) :	458

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio AM en cuanto a Contenido (1/2)

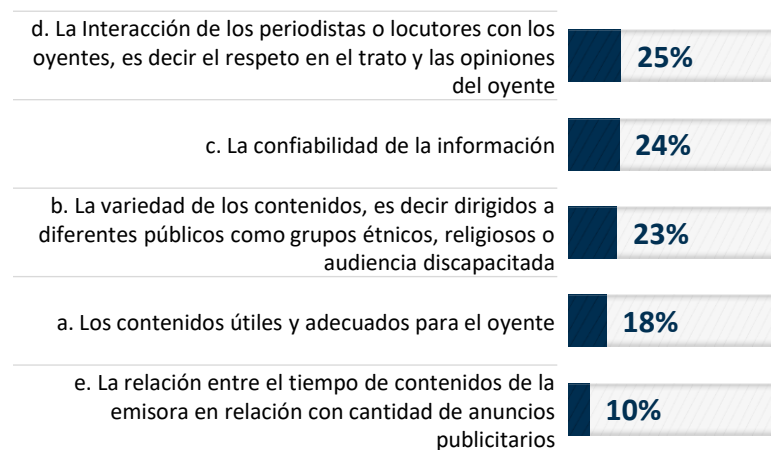
722a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de la Radio AM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

MAS IMPORTANTE



SEGUNDA EN IMPORTANCIA



BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 1 (AM) o 3 (Las dos, AM y FM)	200
BASE (Exp.) :	200

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio AM en cuanto a Contenido (2/2)

722a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de Radio AM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

TERCERA EN IMPORTANCIA

e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios **23%**

c. La confiabilidad de la información **22%**

d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente **20%**

a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente **18%**

b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada **17%**

NETO PARA CADA RAZÓN

c. La confiabilidad de la información **73%**

b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada **67%**

a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente **63%**

d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente **62%**

e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios **36%**

BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 1 (AM) o 3 (Las dos, AM y FM)	231
BASE (Exp.) :	458

Calificación de acuerdo a las características técnicas que brinda la radio FM

719b. Hablando de la calidad del servicio de Radio FM. En una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, +
723. Hablando de la calidad del servicio de la Radio FM en cuanto a características técnicas y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



	2022			Promedio 2022
¿Cómo califica la calidad del servicio de la Radio FM?	64%	28%	8%	8,8
d. La calidad sonora de la música que transmiten	63%	29%	8%	8.7
b. La disponibilidad de la señal, es decir entra en el momento en que se quiere escuchar radio	59%	29%	12%	8.6
a. La calidad del sonido, es decir sin interferencias	55%	34%	11%	8.5
c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	51%	35%	14%	8.3

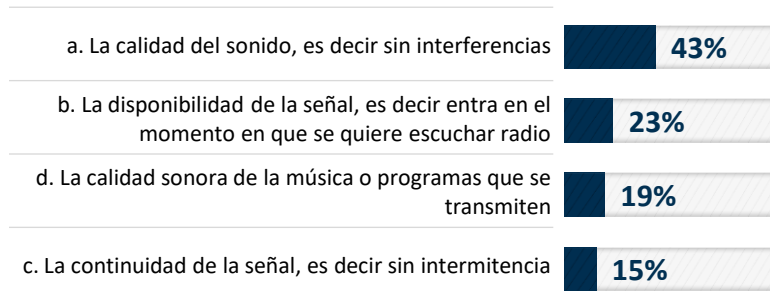
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDIÓ 2 o 3 PREGUNTE 719b	674
BASE (Exp.) :	1451

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio FM en cuanto a Características técnicas (1/2)

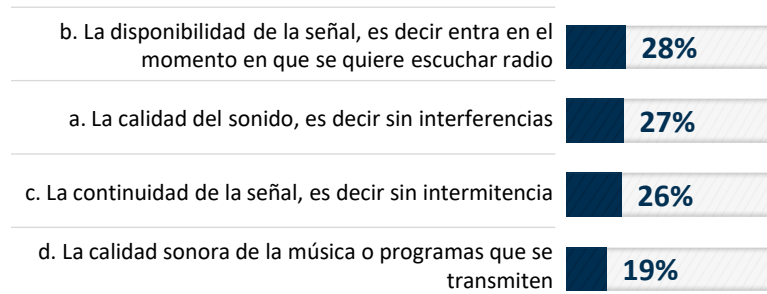
723a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de la Radio FM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

MAS IMPORTANTE



SEGUNDA EN IMPORTANCIA



BASE (Real) : P706c RESPONDE 2 (FM) o 3 (Las dos, AM y FM) 674

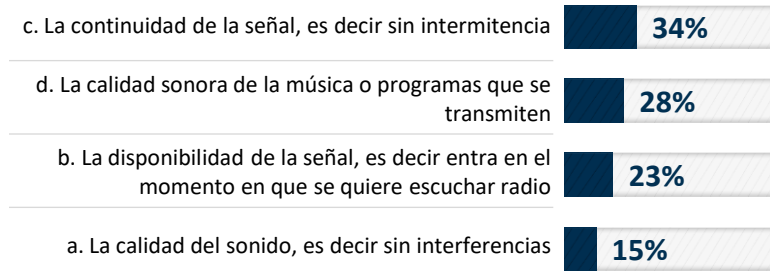
BASE (Exp.) : 1451

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio FM en cuanto a Características técnicas (2/2)

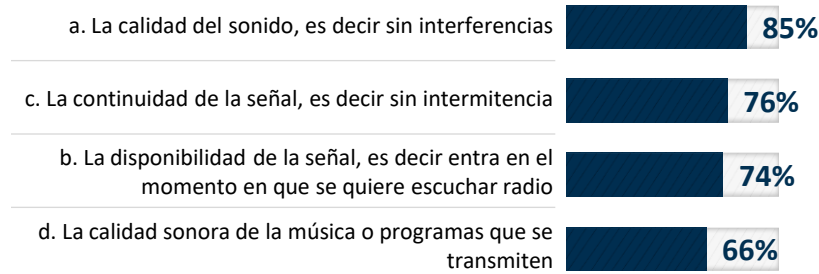
723a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de la Radio FM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

TERCERA EN IMPORTANCIA



NETO PARA CADA RAZÓN

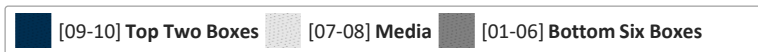


BASE (Real) : P706c RESPONDE 2 (FM) o 3 (Las dos, AM y FM) 674

BASE (Exp.) : 1451

Calificación de acuerdo a los contenidos que brinda la radio FM

719b. Hablando de la calidad del servicio de Radio FM. En una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, +
724. Hablando de la calidad del servicio de la Radio FM en cuanto al contenido que brindan y considerando una escala de 1 a 10 en donde 1 es “Muy Malo” y 10 es “Muy bueno”, ¿Cómo califica los siguientes aspectos?



	2022			Promedio 2022
¿Cómo califica la calidad del servicio de la Radio FM?	64%	28%	8%	8.8
d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente	46%	33%	21%	8.2
a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente	43%	36%	21%	8.1
b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada	40%	31%	29%	7.7
c. La confiabilidad de la información	40%	36%	24%	7.9
e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios	26%	30%	44%	6.9

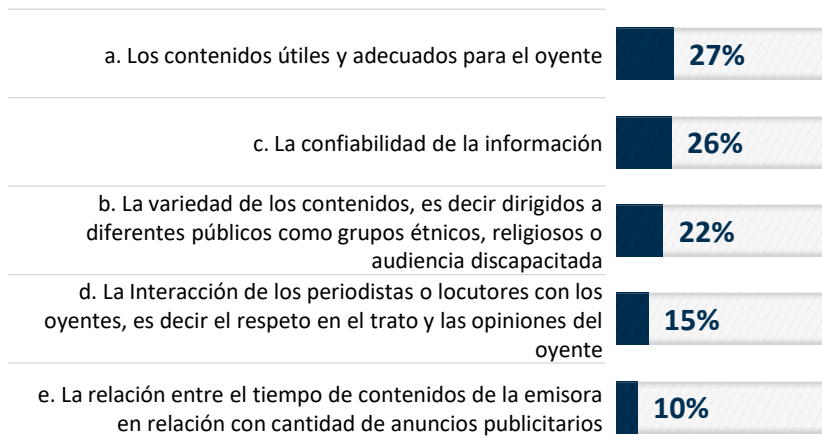
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDIÓ 2 o 3 PREGUNTE 719b	604
BASE (Exp.) :	604

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio FM en cuanto a Contenido (1/2)

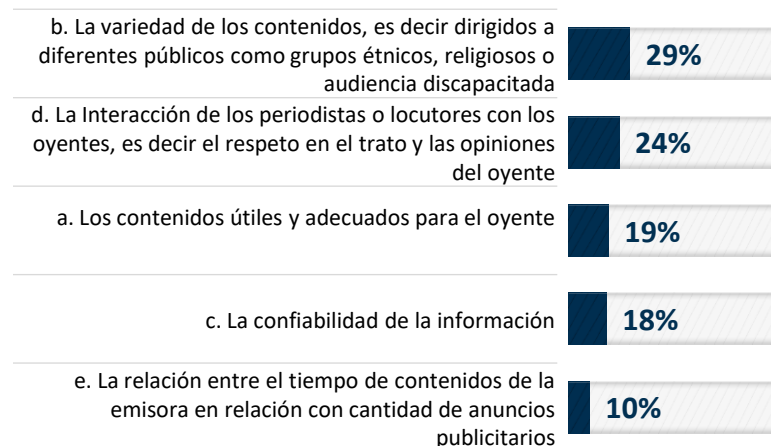
724a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de Radio FM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

MAS IMPORTANTE



SEGUNDA EN IMPORTANCIA



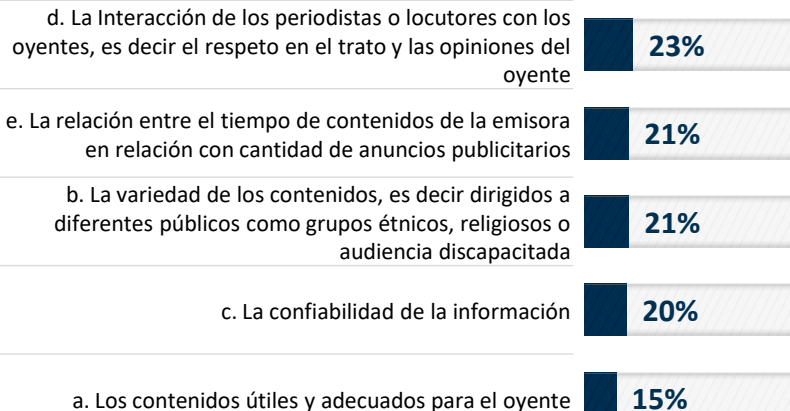
BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 2 (FM) o 3 (Las dos, AM y FM)	674
BASE (Exp.) :	1451

Aspectos más importantes en la calidad del servicio de la radio FM en cuanto a Contenido (2/2)

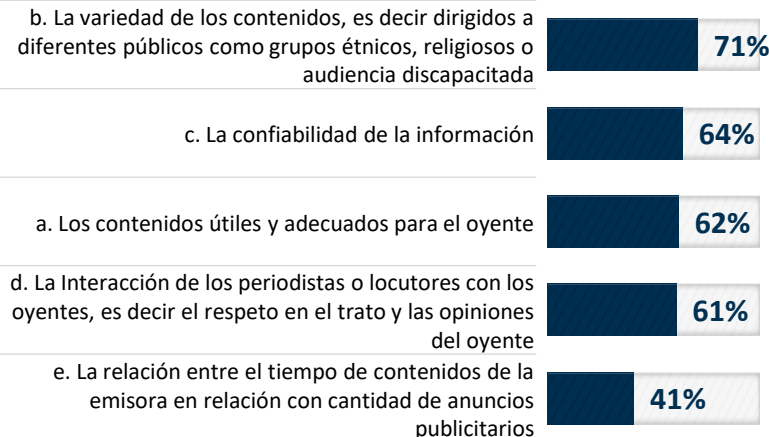
724a. Teniendo en cuenta que todos estos aspectos evaluados son importantes, ¿cuáles serían los tres más importantes para usted para que el servicio de Radio FM sea el esperado? ¿Cuál sería el primero? ¿Cuál el segundo? ¿Cuál el tercero?

← 2022 →

TERCERA EN IMPORTANCIA



NETO PARA CADA RAZÓN



BASE (Real) : SI EN P706c RESPONDE 2 (FM) o 3 (Las dos, AM y FM)	674
BASE (Exp.) :	1451

Impactos: Regresión lineal y correlaciones lineales de Pearson



Impactos: Regresión lineal y correlaciones lineales de Pearson

Regresión lineal: técnica de modelado estadístico en la cual se intenta explicar una variable respuesta mediante otra variable (o conjunto de variables en el caso de regresión múltiple). Ayuda a comprender el comportamiento de ciertos fenómenos en distintos campos.

El cálculo de impactos (nivel de importancia de un atributo dentro de un proceso) se lleva a cabo mediante un modelo de regresión lineal en donde el ajuste del modelo se mide a través del coeficiente de determinación R^2 .

Este coeficiente de determinación es la proporción de la varianza total (cantidad de información) de la variable respuesta explicada mediante las variables independientes y toma valores entre 0 y 1.

Si el coeficiente de determinación es menor a 0.3 (30%) se decide trabajar con los coeficientes de correlación de Pearson entre las variables independientes y la dependiente.

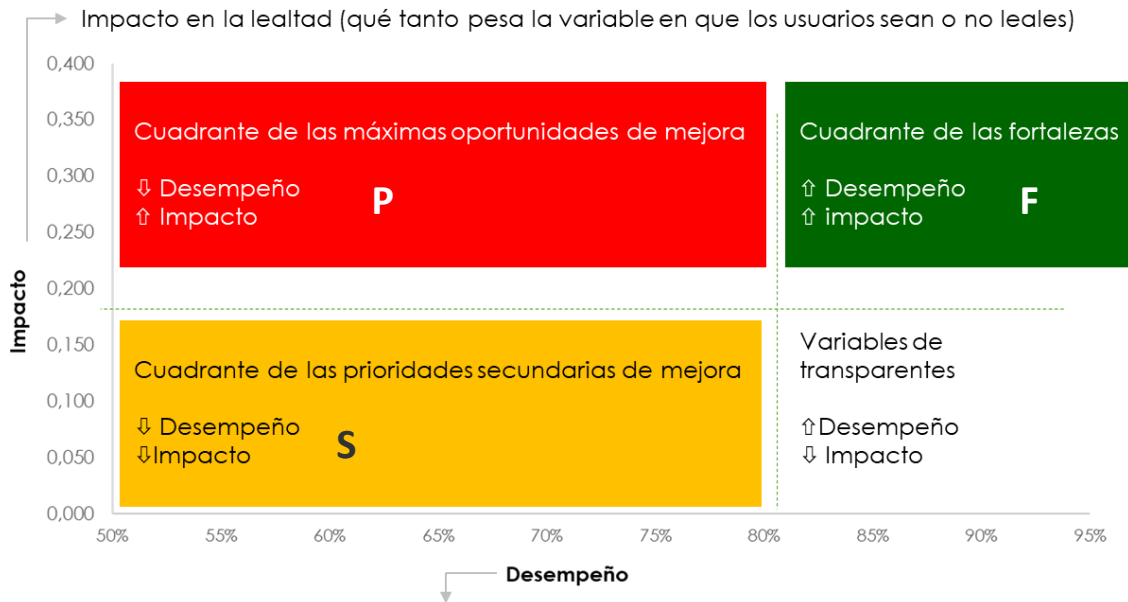
La correlación lineal de Pearson indica el grado de asociación lineal entre dos variables, esta asociación varía entre -1 y 1, en donde la magnitud indica la fuerza de asociación y el signo indica si es una relación inversa o directa. Entre más cercano a 1 es más alta su asociación lineal.

En el cálculo de impactos existe una penalización independientemente de la técnica utilizada y corresponde al p-valor de la estimación del coeficiente, es decir, entre más pequeño es el p-valor (cantidad deseable) menor es la penalización que sufre dentro del modelo.

Impactos

El objetivo de estos cálculos es cuantificar el impacto o afectación de la variable principal por lo procesos y atributos que se tuvieron en cuenta. Esta métrica es relativa al “peso” de la variable considerada dentro del modelo de acuerdo al coeficiente dentro del modelo en forma global.

Matriz de prioridades de acción



Resultado de la variable en TTB (10 + 9), es decir, el % de personas en que se superan las expectativas

Impactos y focalización de estrategias

- La calidad del sonido, es decir sin interferencias es lo que más interesa a los usuarios de la Radio AM por lo tanto requiere una gran atención
- Mientras que la calidad sonora de la música que transmiten representa una fortaleza para este medio
- También se requiere que las emisoras trabajen en generar contenidos que estén dirigidos a diferentes públicos (grupos étnicos, religiosos o de audiencia discapacitada) para una mayor cobertura de público

PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica la calidad del servicio de la Radio AM?				
a. La calidad del sonido, es decir sin interferencias	0,404	40%	47%	P
b. La disponibilidad de la señal, es decir entra en el momento en que se quiere escuchar radio	0,129	13%	51%	
c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	0,125	12%	44%	S
d. La calidad sonora de la música que transmiten	0,341	34%	59%	F
a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente	0,217	22%	46%	F
b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada	0,240	24%	42%	P
c. La confiabilidad de la información	0,224	22%	52%	F
d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente	0,162	16%	53%	
e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios	0,158	16%	24%	S

Impactos y focalización de estrategias

- Los usuarios perciben como una fortaleza la disponibilidad de la señal, es decir que entra en el momento en que se quiere escuchar radio FM
- La utilidad de los contenidos adquieren una gran relevancia para los usuarios y obtienen una calificación buena, pero es importante no descuidar este aspecto, ya que también confían mucho en la información que brinda la radio FM, y valoran la interacción entre periodistas y oyentes

PREGUNTA	Impacto	Participación	T2B (9+10)	Prioridades de acción
¿Cómo califica la calidad del servicio de la Radio FM?				
a. La calidad del sonido, es decir sin interferencias	0,189	19%	55%	S
b. La disponibilidad de la señal, es decir entra en el momento en que se quiere escuchar radio	0,282	28%	59%	F
c. La continuidad de la señal, es decir sin intermitencia	0,011	1%	51%	S
d. La calidad sonora de la música que transmiten	0,518	52%	63%	F
a. Los contenidos útiles y adecuados para el oyente	0,225	23%	43%	F
b. La variedad de los contenidos, es decir dirigidos a diferentes públicos como grupos étnicos, religiosos o audiencia discapacitada	0,196	20%	40%	
c. La confiabilidad de la información	0,204	20%	40%	F
d. La Interacción de los periodistas o locutores con los oyentes, es decir el respeto en el trato y las opiniones del oyente	0,210	21%	46%	F
e. La relación entre el tiempo de contenidos de la emisora en relación con cantidad de anuncios publicitarios	0,164	16%	26%	S

Hallazgos



Hallazgos

- En general, el servicio de radio tiene una percepción positiva, casi 7 de cada 10 usuarios de radio tanto AM como FM recomendaría usar este servicio a sus familiares o amigos.
- El contenido más escuchado por los usuarios de radio es la música, donde lo que mayormente se busca en este tipo de emisoras es relajarse o concentrarse o simplemente las escuchan por el tipo de música.
- A los usuarios de radio con frecuencia AM, no les importan tanto la relación entre el contenido de la emisora y los anuncios comerciales, mientras que la información sea confiable, por otro lado las personas usuarias de radio con frecuencia FM no les importa tanto la relación entre el contenido de la emisora y los anuncios comerciales, mientras que este contenido sea variado, es decir que vaya dirigido a diferentes públicos.