



CUNOC
Universidad de San
Carlos de Guatemala



CUNOC
Dirección General de Investigaciones
Baldomero Arias Joraz



INFORME DE INVESTIGACIÓN VII ENCUESTA CIUDADANA “Xela ¿Cómo estamos?”



Jorge Lemus

Coordinador de Encuesta

Octubre de 2025



La Dirección del Sistema de Investigación del Centro Universitario de Occidente (Dicunoc), "JOSÉ BALDOMERO ARRIAGA JEREZ", en apoyo al Observatorio Ciudadano "Xela ¿cómo vamos?", presentan los resultados de la VII Encuesta Ciudadana: "Xela ¿cómo estamos?", con el propósito de que sean conocidos por los vecinos y autoridades, comunidad universitaria, medios de comunicación y sociedad en general.

Esta encuesta, fue posible gracias al apoyo del Dr. Erick Fabricio Barillas Herman y sus estudiantes del sexto semestre de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría del Cunoc. Ellos estuvieron a cargo de la recopilación de los datos de la encuesta, directamente con los vecinos que se tomaron para la muestra.

Introducción

La "VII Encuesta Ciudadana 'Xela ¿cómo estamos?'" , realizada por la Dirección del Sistema de Investigación del Centro Universitario de Occidente (Dicunoc) en apoyo al Observatorio Ciudadano "Xela ¿cómo vamos?", constituye un diagnóstico fundamental para las organizaciones de la sociedad civil que buscan fortalecer la gobernanza democrática. Este informe traduce los datos de percepción recopilados en una narrativa coherente sobre los desafíos críticos que enfrenta Quetzaltenango en materia de administración pública y seguridad. Al hacerlo, provee una base empírica sólida para orientar la acción cívica y la exigencia de rendición de cuentas.

La credibilidad de los hallazgos se sustentó en una metodología rigurosa, que se expone en la ficha técnica.

El perfil demográfico de esta encuesta es clave, porque la muestra se compuso mayoritariamente por adultos jóvenes, con un buen nivel de escolaridad, con estudios de diversificada a estudios universitarios. También, se refleja en una distribución étnica y de género equitativa. Este perfil demográfico, caracterizado por su juventud y alto nivel educativo, confiere un peso especial a las percepciones recopiladas, las cuales dibujan un panorama de estancamiento y descontento que se expone, comenzando por el veredicto ciudadano sobre la gestión municipal.

La gestión municipal es el nivel de gobierno más cercano al ciudadano y, por ende, el que tiene el impacto más directo en su calidad de vida. Los resultados de la encuesta revelan un juicio mayoritario y contundente: la población de Xela percibe que la situación del municipio no ha cambiado o ha empeorado bajo la administración actual. Esa percepción general de estancamiento se nutre de agravios específicos relacionados tanto con la integridad de la administración como con la calidad de los servicios que esta provee.

La insatisfacción ciudadana se articula en torno a dos ejes principales: la percepción de una administración ineficiente señalada de corrupción y el deterioro visible de los servicios esenciales.

Es evidente que hay agravios de parte de la administración municipal hacia los vecinos. Por eso, cuando se les preguntó directamente qué es lo que menos les gusta de la municipalidad, los ciudadanos señalaron problemas profundos de gobernanza:

1. La corrupción.

2. Los elevados salarios de las autoridades.
3. Los empleados corruptos e incapaces.
4. Autoridades incapaces.
5. La mala atención en las oficinas municipales.

Se evidencia nuevamente, que hay varios servicios municipales en declive, Esta percepción de mala gestión se ve reforzada por la experiencia cotidiana de los vecinos con los servicios públicos. Los encuestados consideran que los siguientes servicios son los que más han empeorado:

1. Servicio de energía eléctrica.
2. Drenajes.
3. Estado de las calles.
4. Servicio de agua potable.
5. Limpieza de la ciudad.

Esta combinación de desconfianza en la administración y frustración con los servicios se refleja en una evaluación directa y negativa de las autoridades locales. La encuesta concluye que la mayoría de la población está insatisfecha con el desempeño del concejo y del alcalde municipal. Esta valoración se cuantifica en la calificación media otorgada al alcalde, que alcanza apenas un 4.2 sobre 10. El descontento con la gestión de lo local y lo cotidiano se conecta directamente con la preocupación más urgente de la ciudadanía: la seguridad pública.

La crisis en la seguridad pública, emerge en la encuesta como el problema más crítico y unificador en la percepción ciudadana. Este tema trasciende la simple molestia por servicios deficientes y se instala como una amenaza directa a la calidad de vida, funcionando como un indicador clave del desempeño gubernamental en todos sus niveles.

Los datos cuantifican una profunda sensación de vulnerabilidad que domina el sentir de los quezaltecos:

- La inseguridad pública y la delincuencia figuran entre los cinco problemas que más afectan personalmente a los vecinos y sus familias.
- Una mayoría de la población cree que Xela es una ciudad poco segura, confirmando que la inseguridad no es una percepción abstracta, sino una realidad muy concreta.

- De manera concluyente, la inseguridad pública es el problema número uno que los ciudadanos exigen que las autoridades prioricen para su solución, por encima de cualquier otro.

Esa percepción de crisis, no viene acompañada de ninguna esperanza de mejora a corto plazo. Al evaluar la gestión de la gobernadora departamental, responsable de la seguridad a nivel regional, la mayoría de la población cree que la seguridad sigue igual que antes y que en los próximos seis meses no cambiará. Este fatalismo no es simple pesimismo, sino un veredicto sobre la incapacidad institucional del Estado, señalando un colapso de la fe pública en su deber más fundamental: garantizar la seguridad de sus ciudadanos.

Como es de esperar, esa pobre percepción de seguridad se traduce directamente en bajas calificaciones para los funcionarios responsables. La calificación media de la gobernadora departamental es de 3.9 sobre 10, mientras que la del presidente de la República es de 4.0 sobre 10. A nivel nacional, la percepción es igualmente negativa, con una mayoría de encuestados que considera que la inseguridad pública ha aumentado en el país bajo el mandato del actual presidente. Ese fracaso percibido en la función más básica del Estado, como lo es proteger a sus ciudadanos, es un componente central de una crisis más amplia de confianza en toda la clase política.

Los hallazgos de la encuesta trascienden la crítica a problemas específicos como el estado de las calles o la delincuencia, y apuntan hacia una crisis sistémica de confianza y representatividad en las instituciones democráticas y sus funcionarios. El descontento no se limita a una sola figura o nivel de gobierno; es una evaluación negativa que abarca todo el espectro político.

La encuesta revela una insatisfacción mayoritaria y transversal con el desempeño de *todos* los niveles de autoridad evaluados: municipales (alcalde y concejo), departamentales (gobernadora) y nacionales (presidente y diputados).

El caso de los diputados distritales es quizás el ejemplo más emblemático de la desconexión entre la clase política y la ciudadanía. La evaluación de su desempeño es abrumadoramente negativa y refleja un sentimiento de abandono y falta de representación.

Esta percepción no solo indica un fracaso en la representación legislativa, sino que erosiona la premisa fundamental de la democracia representativa: que los funcionarios electos son, en efecto, la voz de sus electores. Esta crisis de confianza, junto con los graves problemas

de gestión y seguridad detallados anteriormente, define un mapa claro de las áreas que requieren una intervención cívica urgente y sostenida.

Implicaciones para la acción Ciudadana

¿Qué implicaciones tiene La Encuesta Ciudadana "Xela ¿cómo estamos?" para la acción ciudadana? Esta encuesta, no es una simple colección de opiniones, sino un mandato ciudadano inequívoco. Revela una profunda crisis de gobernanza en Quetzaltenango, caracterizada por una percepción generalizada de corrupción, un fracaso en la provisión de servicios básicos y seguridad, y una grave desconexión entre los ciudadanos y sus representantes electos en todos los niveles.

Para una organización no gubernamental enfocada en la transparencia y el buen gobierno, estos resultados traducen el sentir popular en un llamado a la acción. Las prioridades de la ciudadanía definen las áreas críticas donde la vigilancia y la incidencia cívica son más necesarias, tales como:

1. **Auditar la Integridad de la Gestión Municipal:** El clamor ciudadano contra la corrupción, el mal gobierno y las autoridades incapaces constituye un mandato directo para someter a la administración local a un escrutinio cívico implacable, con foco en el uso de fondos públicos y la transparencia en la toma de decisiones.
2. **Liderar la Fiscalización de la Seguridad Pública:** Ante la designación de la inseguridad y la delincuencia como las máximas amenazas ciudadanas, se impone la obligación de fiscalizar las estrategias, la inversión y la efectividad de las instituciones responsables de garantizar la seguridad en el municipio y el departamento.
3. **Exigir Rendición de Cuentas en Servicios Públicos:** El colapso percibido en servicios vitales como el estado de las calles, la energía eléctrica y los drenajes, demanda una vigilancia activa sobre la calidad de la inversión en infraestructura y la eficiencia en la prestación de servicios esenciales.

Legitimada por una muestra representativa de casi un millar de ciudadanos, esta encuesta no es solo una hoja de ruta, sino un activo estratégico que dota a la sociedad civil organizada de la autoridad moral y empírica para liderar la fiscalización del poder local en Quetzaltenango.

Objetivos:

Los objetivos que se formularon para esta encuesta, tuvieron como fin conocer los siguientes aspectos:

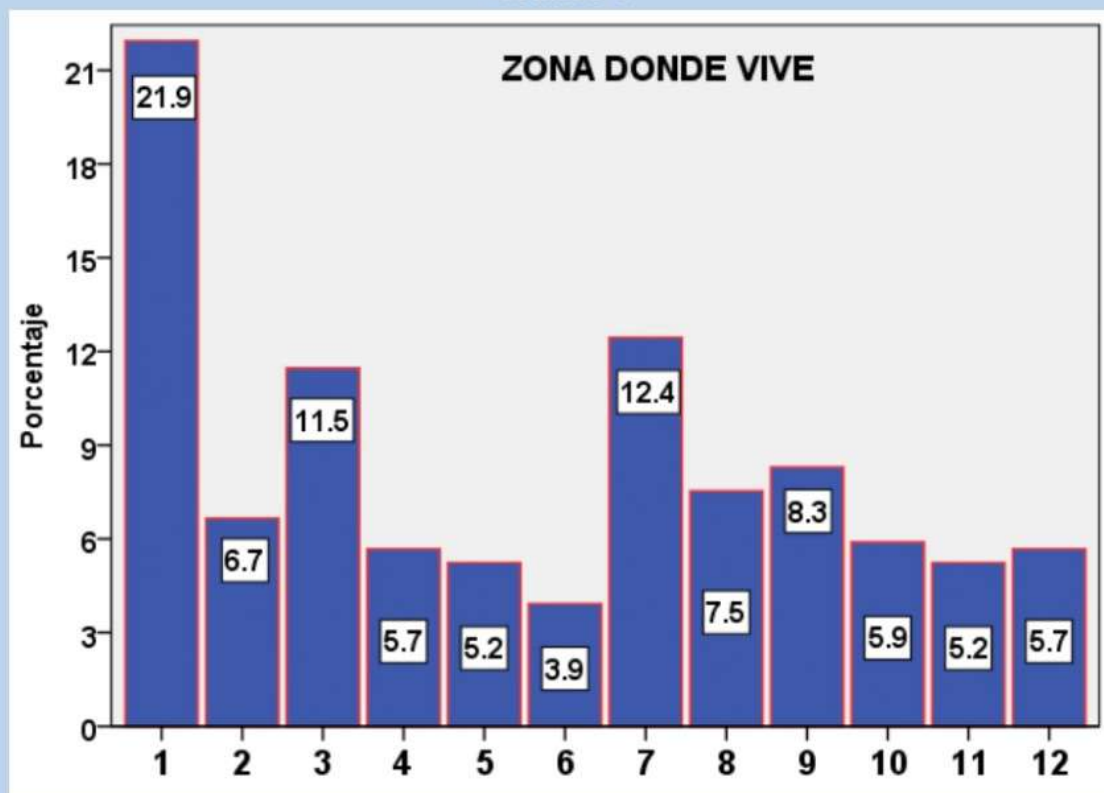
1. Características generales de los vecinos;
2. Percepción sobre la situación del municipio,
3. Lo que menos gusta a los vecinos de la municipalidad;
4. El problema que más afecta a los vecinos del municipio;
5. Nivel de confianza en la PNC;
6. Percepción sobre la corrupción en la municipalidad;
7. Percepción sobre el desempeño del:
 - i. Concejo Municipal;
 - ii. Alcalde Municipal;
 - iii. Gobernadora departamental;
 - iv. Diputados distritales;
 - v. Presidente de la república.
8. Problemas del municipio que deben priorizarse para buscarles solución.

Nota técnica.

La credibilidad de los hallazgos se sustenta en una metodología rigurosa. A continuación, se resumen los puntos clave que se tomaron en cuenta:

1. **Tamaño de la muestra**, fue de $n = 916$ personas mayores de edad y se distribuyó de la siguiente manera:

Gráfico 1



2. **Tipo de encuesta:**

Los datos de la encuesta se obtuvieron mediante la plataforma Google Forms.

3. **Delimitación geográfica:**

Doce zonas del área urbana del municipio de Quetzaltenango.

4. **Delimitación temporal:**

Julio 7 a octubre 17.

5. **Recopilación de los datos:**

Del 13 al 24 de septiembre.

6. **Procesamiento de los datos:**

Excel y SPSS.

7. **Inversión estimada de la encuesta:**

Q 55,000.00.

Descripción de resultados

I. Características generales de los encuestados.

1. Sexo:

- a. Hombres: 47.7%
- b. Mujeres: 52.3%.

2. Edad:

Vecinos de 18 a 93 años, con una media de edad de 36.4 años.

3. Grupos etarios:

- a. Adultos jóvenes (18 a 40 años): 67.8%,
- b. Adultos medios (41 a 64 años): 26.5% y
- c. Adultos mayores (65 a 93 años): 5.7%.

4. Procedencia:

- a. Nacidos en Xela: 82.6%
- b. Otro lugar: 17.4%.

5. Nivel de escolaridad:

- a. Primaria: 10.2%
- b. Básica: 13.9%
- c. Diversificado: 37.8%
- d. Universitaria: 35.8%
- e. Ninguna: 2.4%

6. Estado civil:

- a. Casado: 45.6%
- b. Soltero: 45.1%
- c. Unido: 4%
- d. Viudo: 2.6%
- e. Divorciado: 1.4%
- f. Separado: 1.2%.

7. Situación laboral:

- a. Tiene trabajo: 80.8%
- b. No tiene trabajo: 19.2%

8. Sector donde trabaja (de quienes tienen empleo):

- a. Comercio: 45.6%
- b. Servicios: 44.3%
- c. Industria: 7.4%

d. Agropecuario: 2.7%.

9. **Religión:**

a. Católica: 52.2%

b. Protestante (evangélica): 36.8%

c. Otras: 7.3%

d. Ninguna: 3.7%.

10. **Etnia:**

a. Ladina: 51.4%

b. Indígena: 48.6%.

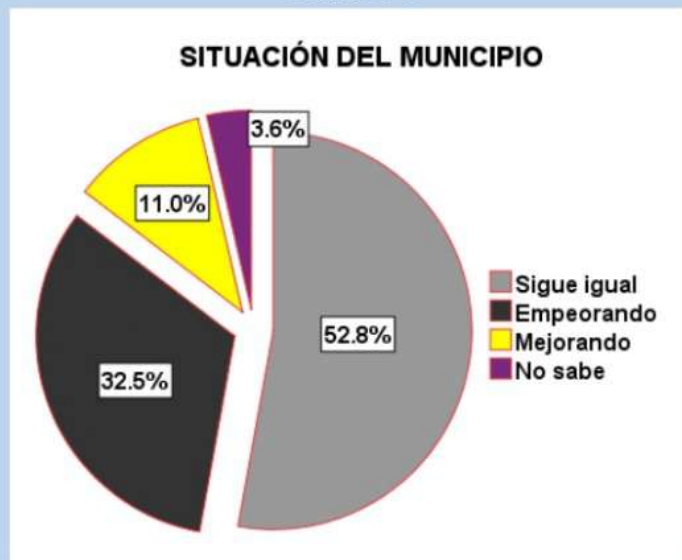
II. Descripción de resultados:

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta, ordenados en apartados y con las preguntas que se formularon en el instrumento.

I. Problemática municipal:

1. Para usted, ¿Cómo se encuentra la situación del municipio con el actual alcalde?

Grafico 2



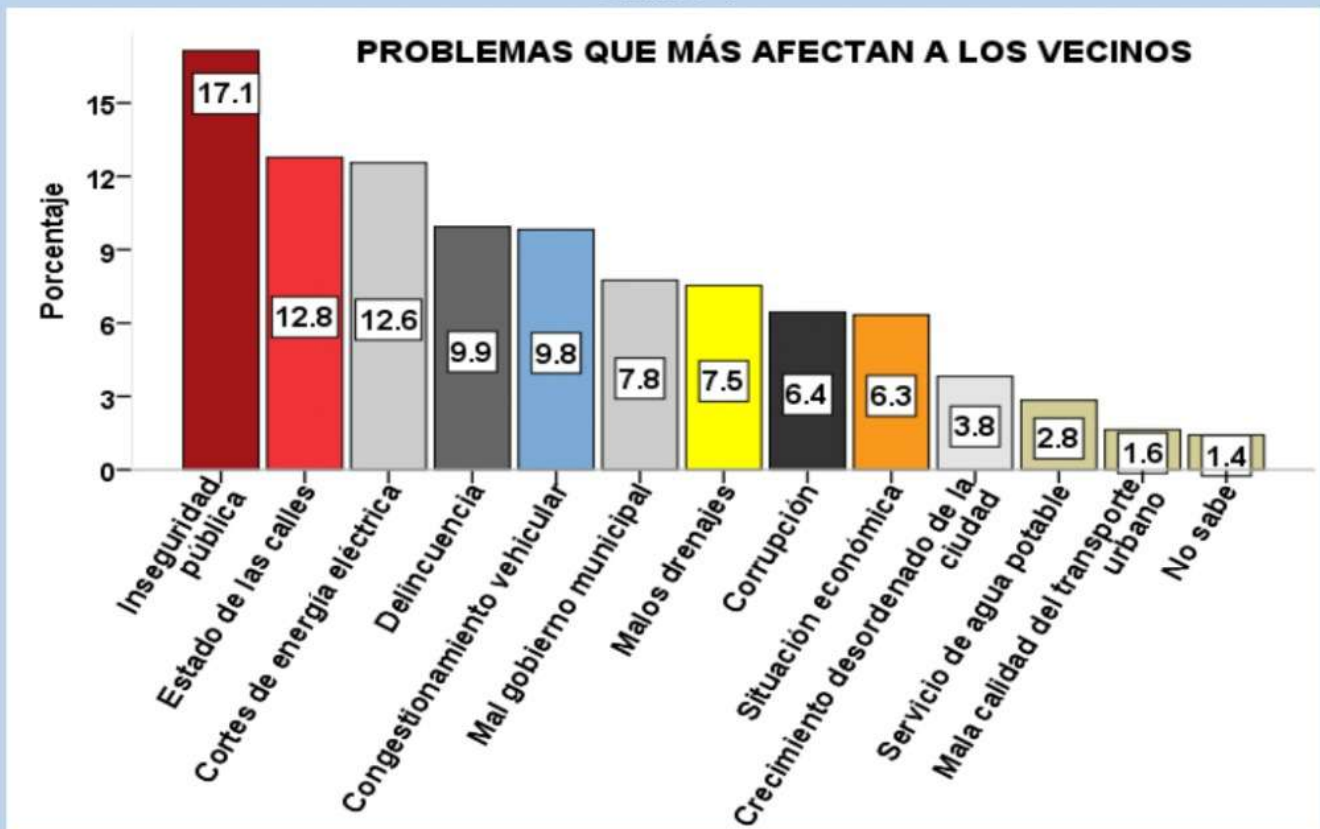
2. De los siguientes aspectos, ¿Cuál es el que menos le gusta de la Municipalidad?

Gráfico 3



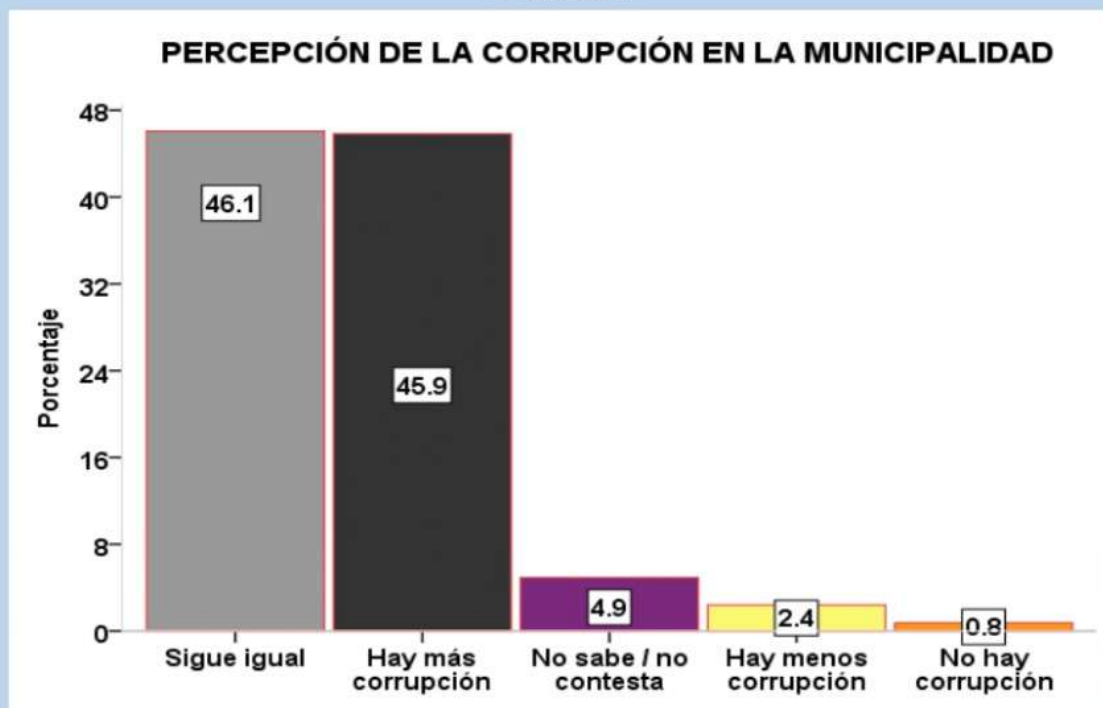
3. De los siguientes problemas, ¿Cuál es el que más le afecta a usted y a su familia actualmente?

Gráfico 4



4. ¿Cómo percibe la corrupción en la municipalidad de Xela?

Gráfico 5



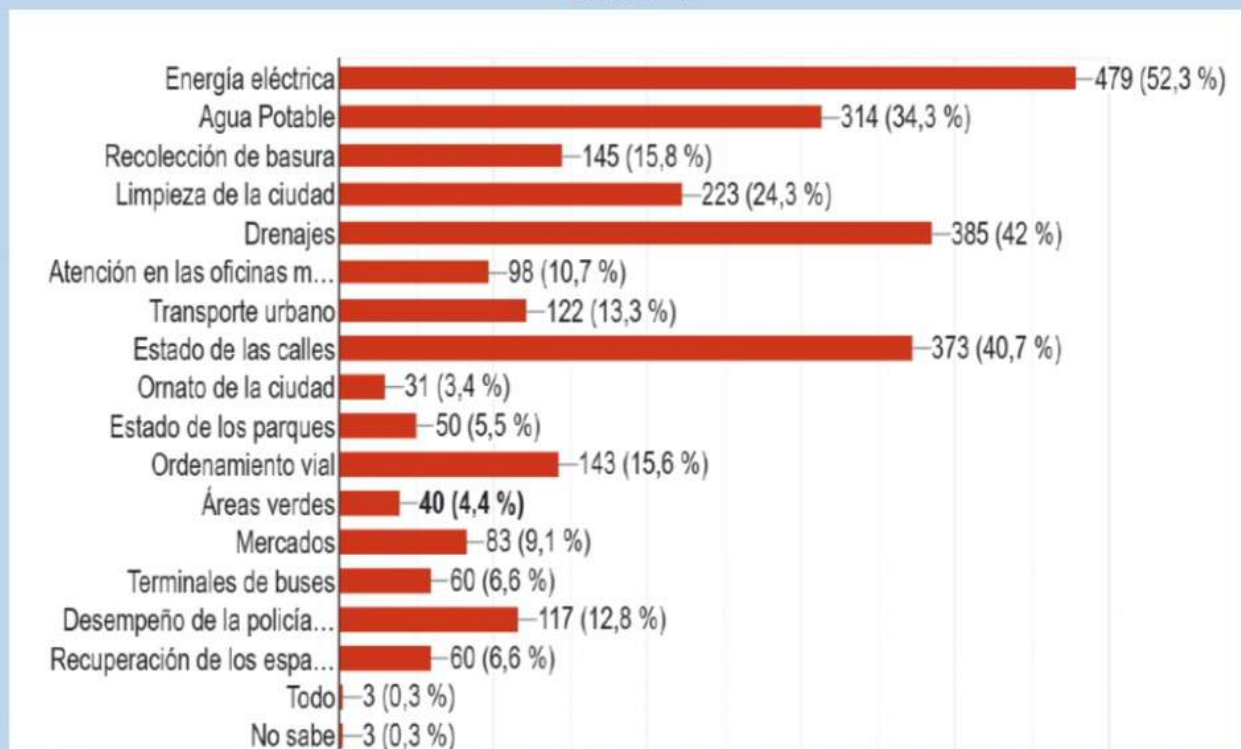
5. ¿Cómo percibe usted a la ciudad de Quetzaltenango en cuanto a seguridad pública?

Gráfico 6



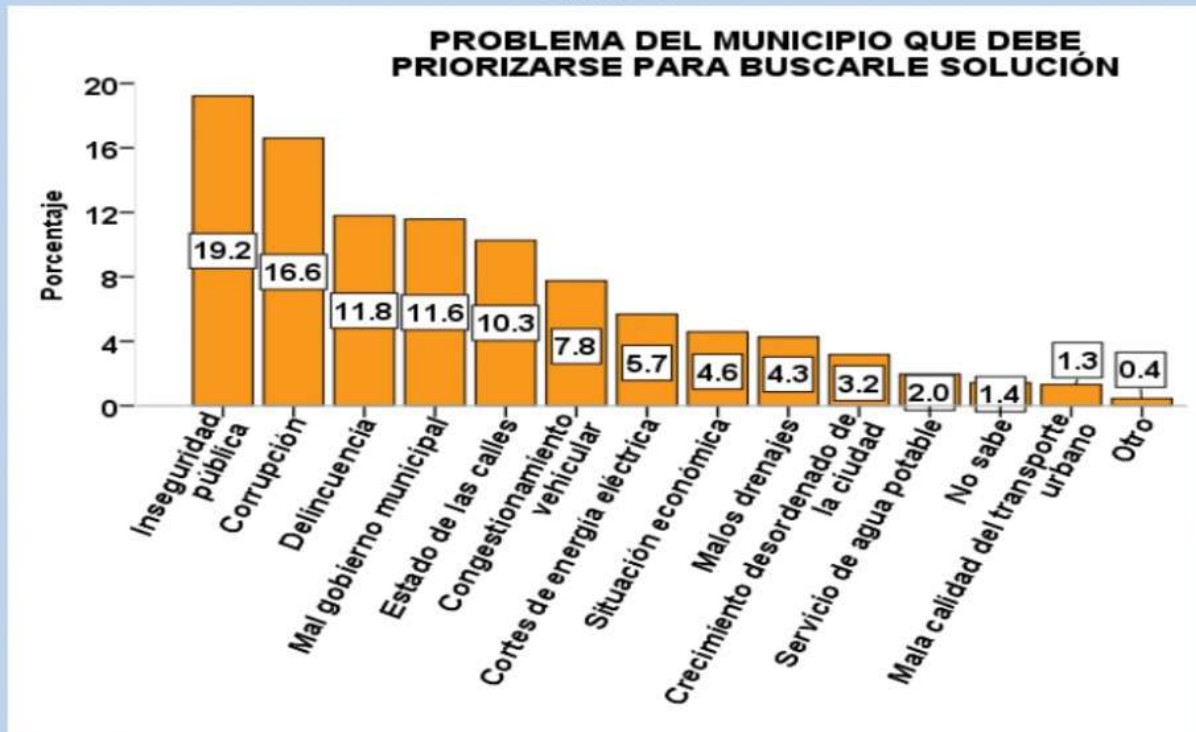
6. Por favor, señale los servicios municipales que más han empeorado.

Gráfico 7



7. De los siguientes problemas, ¿A cuál deberían dar prioridad las autoridades locales, para encontrar una solución?

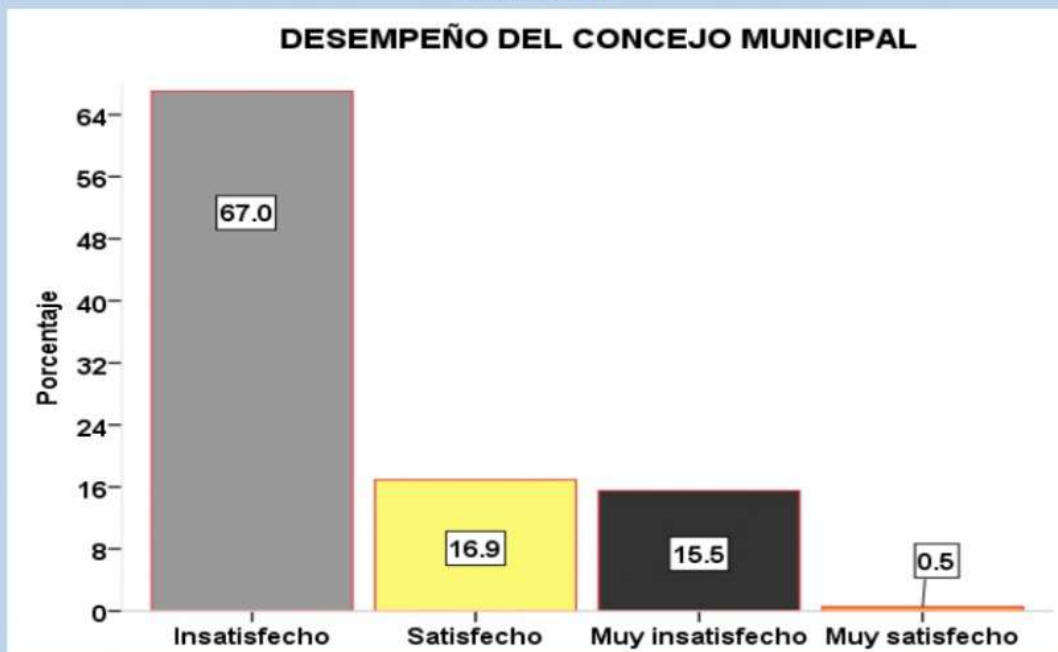
Gráfico 8



- II. Calificación del desempeño del concejo municipal, alcalde, gobernadora, diputados y presidente.

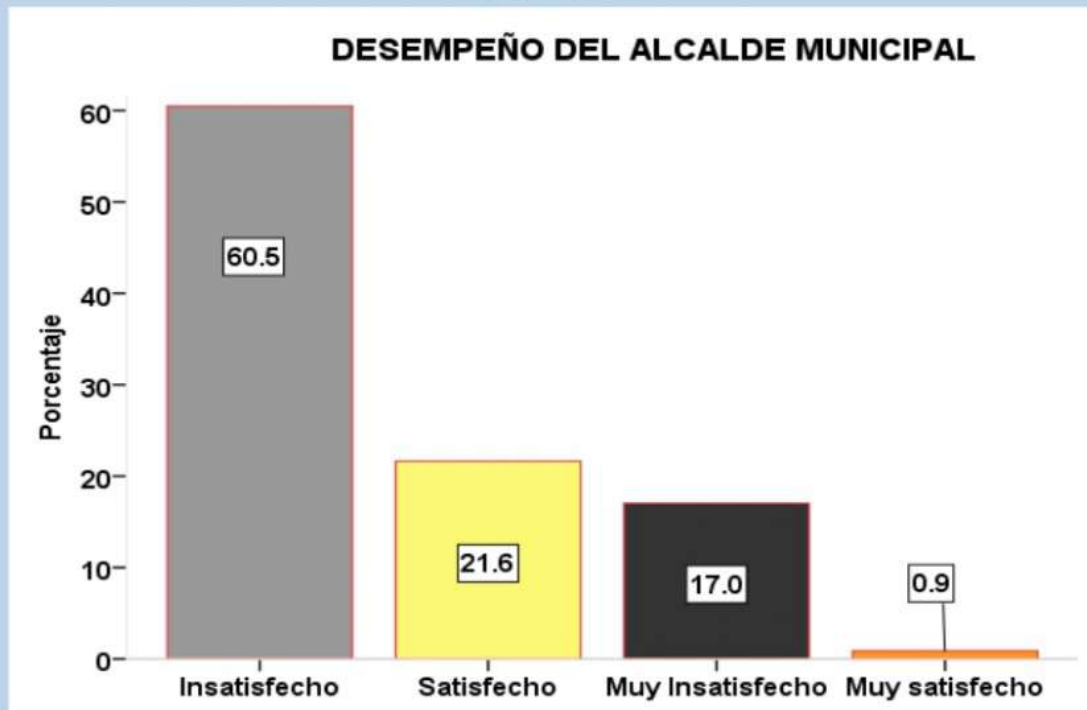
1. ¿Cómo se siente usted con el desempeño del Concejo Municipal, del período 2020-2024?

Gráfico 9



2. ¿Cómo se siente usted con el desempeño del actual alcalde municipal de Xela?

Gráfico 10



3. Para usted, ¿Cómo se encuentra la situación del municipio en el segundo período del alcalde municipal de Xela?

Gráfico 11

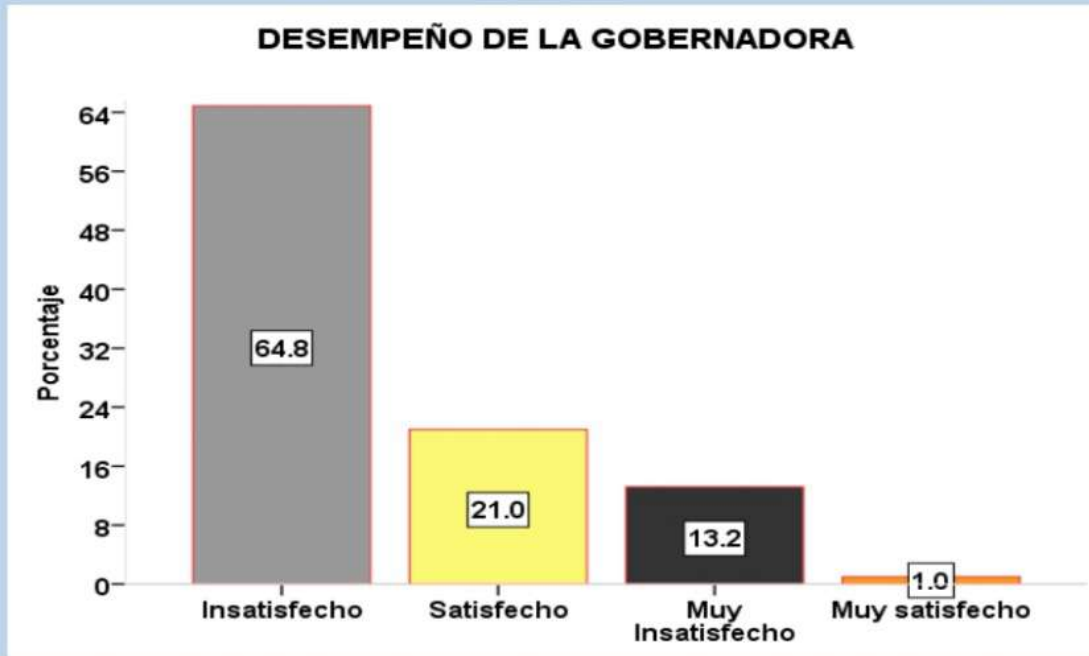


4. En una escala de 0 a 10, ¿con cuánto califica el desempeño del actual alcalde municipal de Xela?

Calificación media: 4.2

5. ¿Cómo se siente usted con el desempeño de la actual gobernadora, en materia de seguridad pública?

Gráfico 12



6. En cuanto a seguridad pública, ¿Cómo percibe en estos momentos al municipio de Quetzaltenango con la actual gobernadora?

Gráfico 13



7. En su opinión, con la actual gobernadora, ¿cómo estará la seguridad pública del municipio de Quetzaltenango en los siguientes seis meses?

Gráfico 14

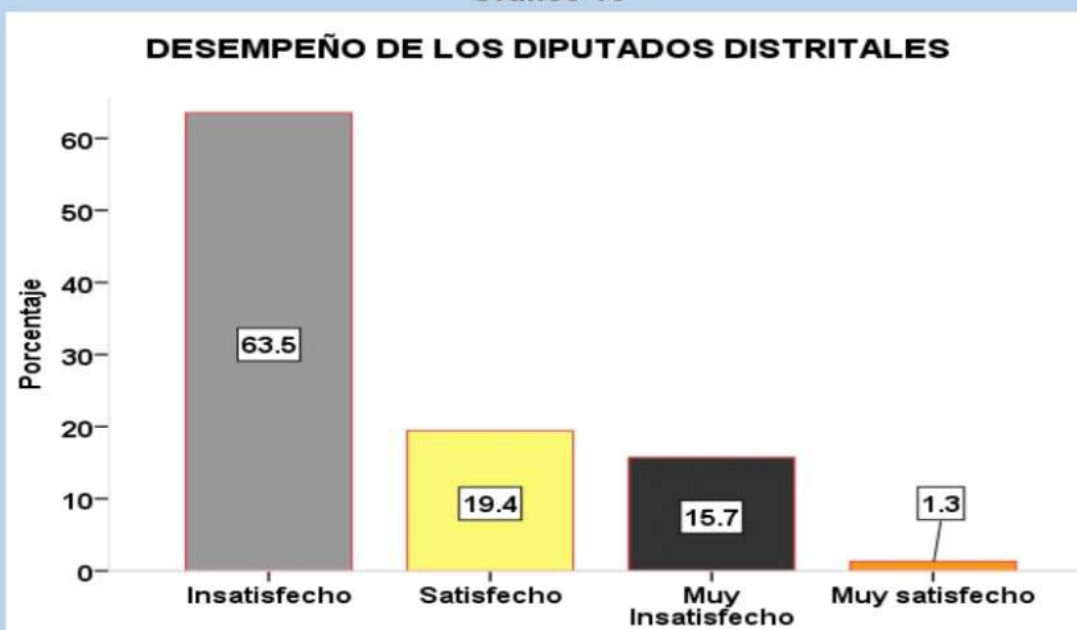


8. En una escala de 0 a 10, ¿con cuánto califica el desempeño de la actual gobernadora departamental?

Calificación media: 3.9

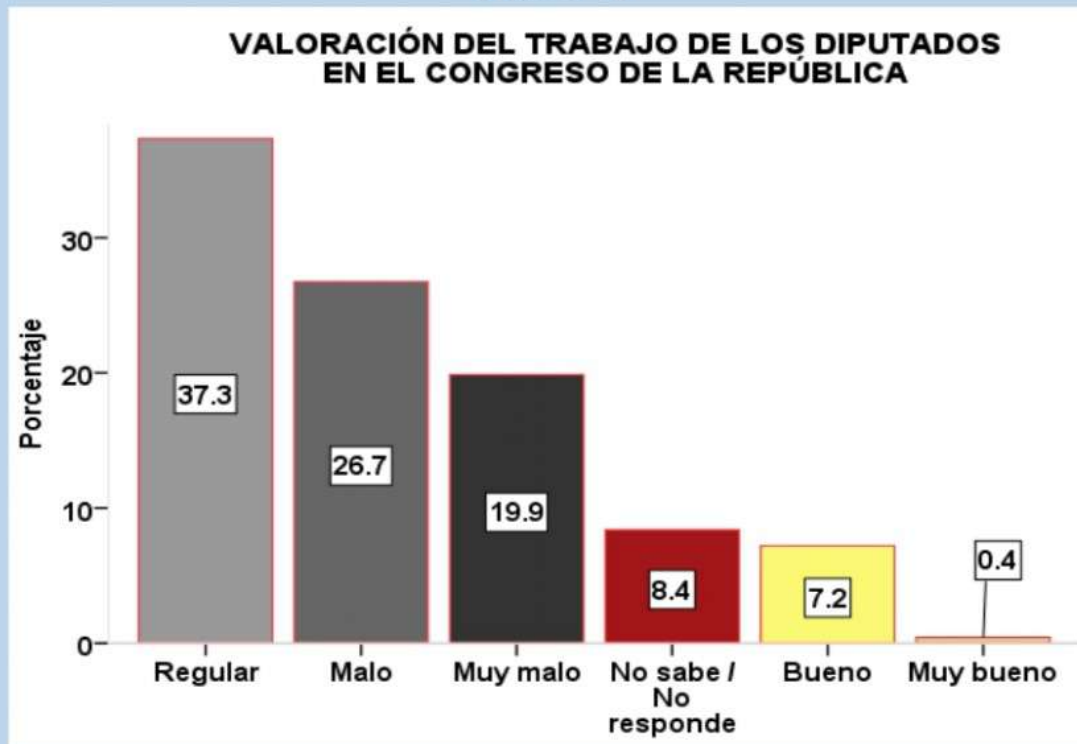
9. ¿Cómo se siente usted con el desempeño de los siete diputados del distrito de Quetzaltenango, en el congreso de la república?

Gráfico 15



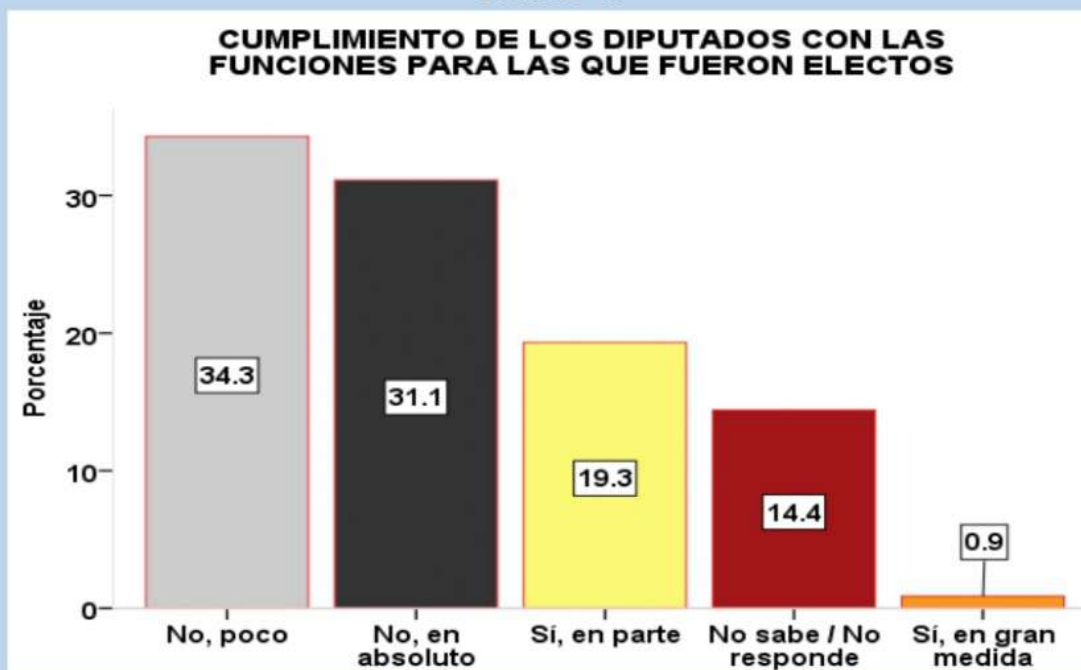
10. ¿Cómo valora usted el desempeño de los diputados del distrito de Quetzaltenango en el congreso de la república?

Gráfico 16



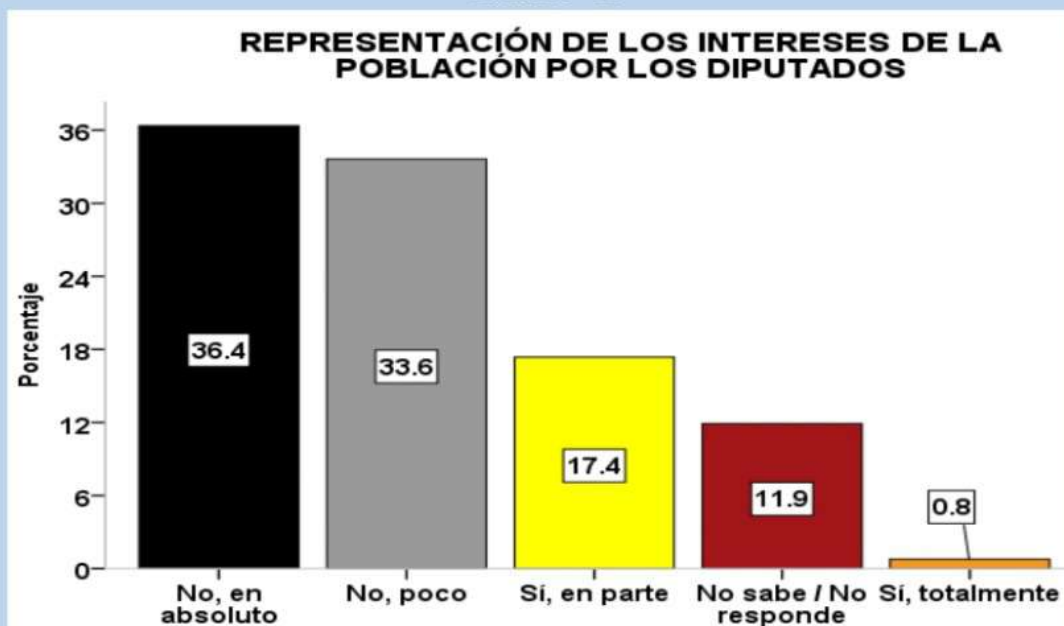
11. De acuerdo a lo que ha observado, ¿Considera usted que los diputados del distrito de Quetzaltenango, están cumpliendo con las funciones para las que fueron electos?

Gráfico 17



12. De acuerdo a lo que ha observado, ¿cree usted que los diputados de Quetzaltenango representan adecuadamente los intereses de la población del departamento en el Congreso?

Gráfico 18

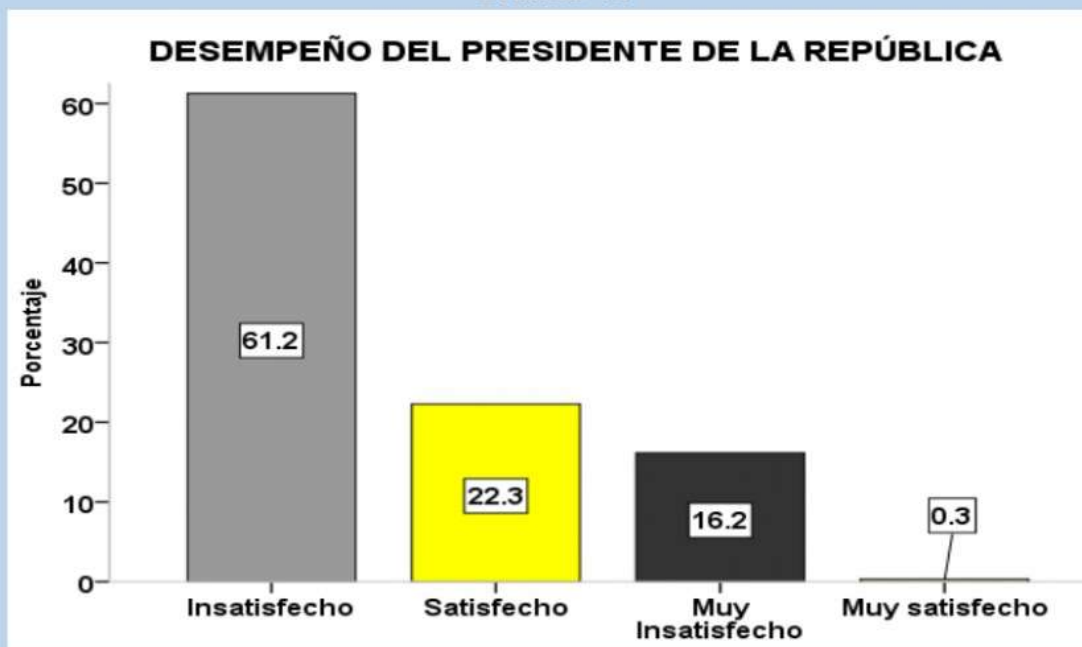


13. En una escala de 0 a 10, ¿con cuánto califica el desempeño de los diputados del distrito de Quetzaltenango?

Calificación media: 3.7

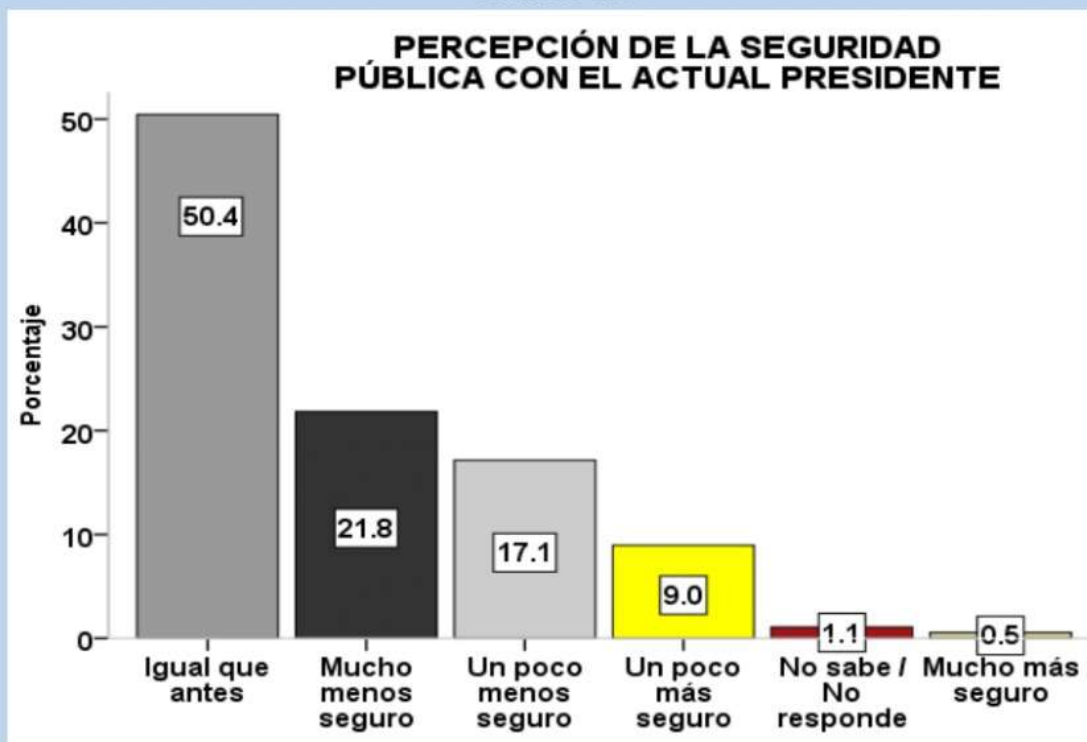
14. ¿Cómo se siente usted con el desempeño del presidente de la república?

Gráfico 19



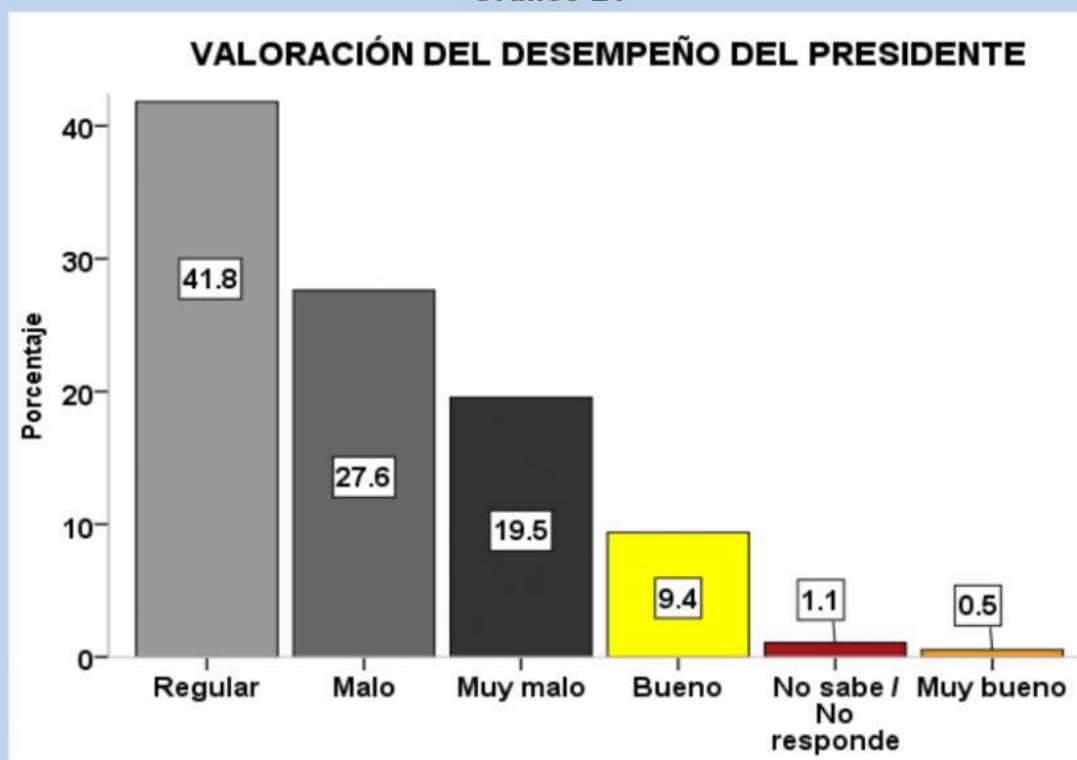
15. Con el actual presidente de la república, ¿cómo percibe usted al país en cuanto a seguridad pública?

Gráfico 20



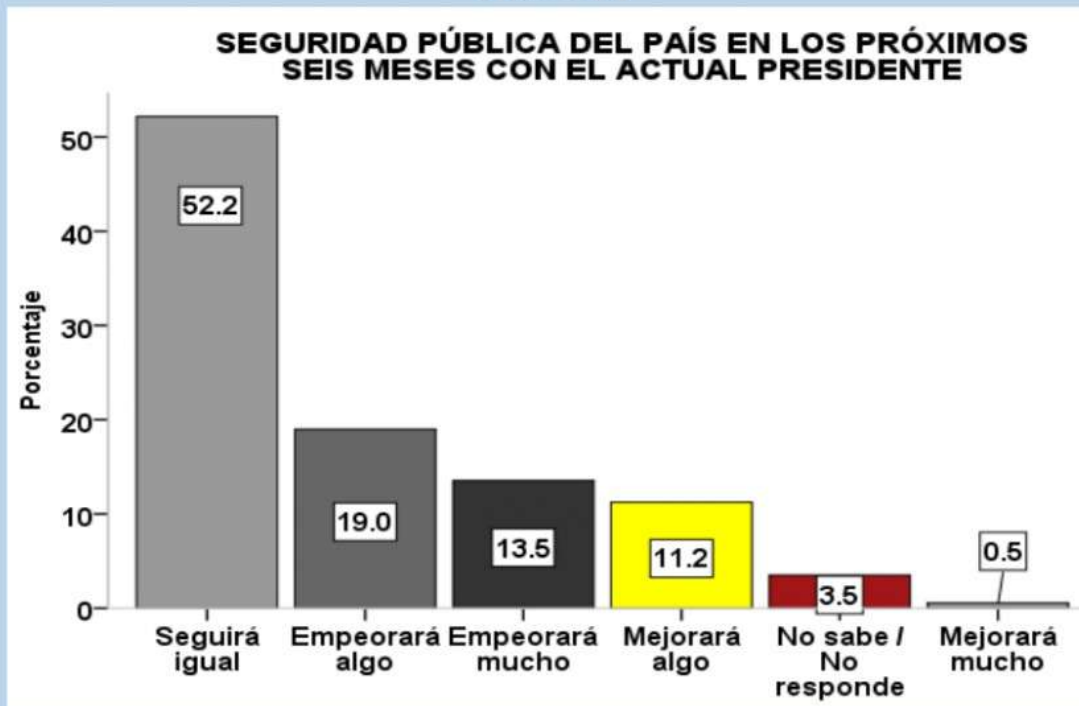
16. En general, ¿cómo valora usted el desempeño del presidente de la república?

Gráfico 21



17. En su opinión, con el actual presidente de la república, ¿cómo estará la seguridad pública del país en los siguientes seis meses?

Gráfico 22



18. En una escala de 0 a 10, ¿con cuánto califica el desempeño del presidente de la república?

III. Calificación media: 4.0

Principales hallazgos

I. Municipio.

1. La mayoría de la población de Xela, cree que la situación del municipio no ha cambiado, seguido de quienes creen que ha empeorado.
2. Los cinco aspectos que menos gustan a la población de la municipalidad son:
 - a. La corrupción,
 - b. Los elevados salarios de las autoridades,
 - c. Los empleados corruptos e incapaces,
 - d. Autoridades incapaces y,
 - e. La mala atención en las oficinas municipales.
3. Los cinco problemas que más afectan en la actualidad a los vecinos son:
 - a. La inseguridad pública,
 - b. El estado de las calles,
 - c. Los cortes de energía eléctrica,
 - d. La delincuencia, y
 - e. El congestionamiento vehicular.
4. La mayoría de la población cree que la corrupción en la municipalidad se encuentra entre “sigue igual” y en que “hay corrupción”.
5. La mayoría de la población cree que Xela es una ciudad poco segura.
6. Los cinco servicios municipales que los vecinos municipales consideran que han empeorado más son:
 - a. El servicio de energía eléctrica,
 - b. Los drenajes,
 - c. Estado de las calles,
 - d. Servicio de agua potable, y
 - e. La limpieza de la ciudad.
7. Los cinco problemas del municipio que deben priorizarse, para buscarles una solución son:
 - a. Inseguridad pública,
 - b. Corrupción,
 - c. Delincuencia,
 - d. Mal gobierno municipal, y
 - e. Estado de las calles.

II. Autoridades.

1. La mayoría de la población está insatisfecha con el desempeño del Concejo Municipal y del alcalde municipal.
2. La mayoría de la población cree que, en el segundo período del alcalde municipal, la situación del municipio está entre "sigue igual y empeorando".
3. La mayoría de la población está insatisfecha con el desempeño de la gobernadora departamental.
4. La mayoría de la población cree que la seguridad pública en el municipio sigue igual que antes y que en los próximos seis meses no cambiará.
5. La mayoría de la población se encuentra insatisfecha con el desempeño de los diputados distritales.
6. La mayoría de la población valora el trabajo de los diputados en el congreso, de regular a muy malo, creen que no cumplen con las funciones para las que fueron electos y no representan los intereses de la población.
7. La mayoría de vecinos están insatisfechos con el desempeño del presidente y perciben que la inseguridad pública ha aumentado en el país.