



Trámites burocráticos de los ganaderos de leche mediante el uso de las TIC

Con el objetivo de conocer la visión de los ganaderos de leche acerca de las sedes electrónicas del Gobierno, se llevaron a cabo dos estudios de caso a una muestra representativa de ganaderías lecheras de Galicia y los análisis fueron realizados justo antes de la pandemia y después de su peor fase. Los resultados se muestran a continuación.

Alba Vázquez López, Manuel Marey Pérez
Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Lugo (EPS)
Universidad de Santiago de Compostela (USC)

INTRODUCCIÓN

La Ley de procedimiento administrativo (BOE-A-2015-10565) obliga a todas las entidades jurídicas a comunicarse con la Administración de forma telemática. Esta situación afecta de manera directa al sector de la ganadería de leche,

► EN CUANTO AL USO DE INTERNET, CASI LA TOTALIDAD DE LOS ENCUESTADOS AFIRMARON UTILIZARLO, ADEMÁS DE POSEER BUENAS HABILIDADES CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Gráfico 1. Tipo de agrupación

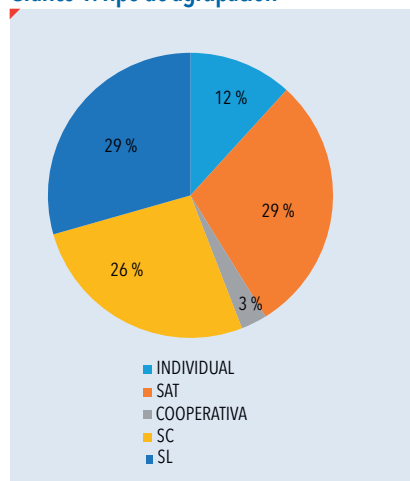
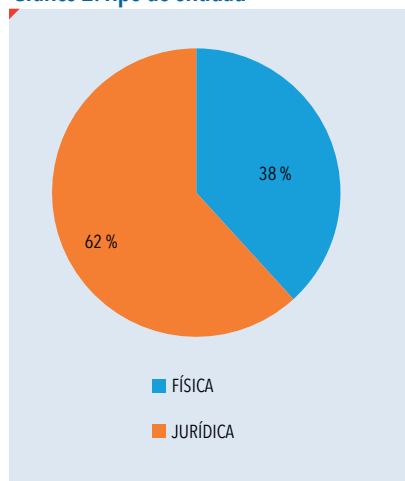


Gráfico 2. Tipo de entidad



puesto que en su mayoría presentan agrupación de tipo jurídica (gráficos 1 y 2). Esto supone el reemplazo de las tramitaciones tradicionales en papel y presenciales hacia el uso de plataformas web de la Administra-

ción pública (e-gobierno) para resolver todos los trámites relativos a su negocio, desde la Oficina Virtual para la Ganadería (OVGAN), hasta webs para petición de permisos o ayudas. ►►

VOLUMETRA 16 500 L

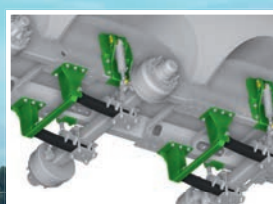
¡LA CISTERNA DE PURÍN MUY POLIVALENTE!



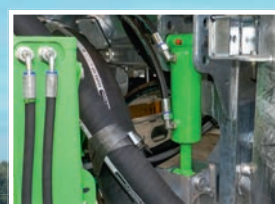
- Mando ISOBUS completo
- Ruedas VF 750/60R30.5



**Elevador
4 puntos integrado**



**Suspensión
hidráulica atornillada**



Lanza oleo-neumática



ADVANTAGE

SCAN ME



joskin.com



158B
JOSKIN

Figura 1. Número total de granjas lecheras por municipio

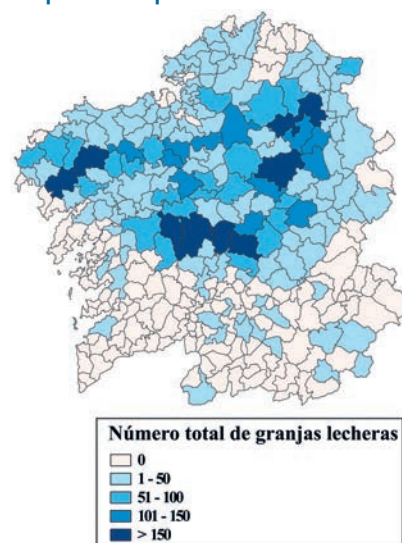
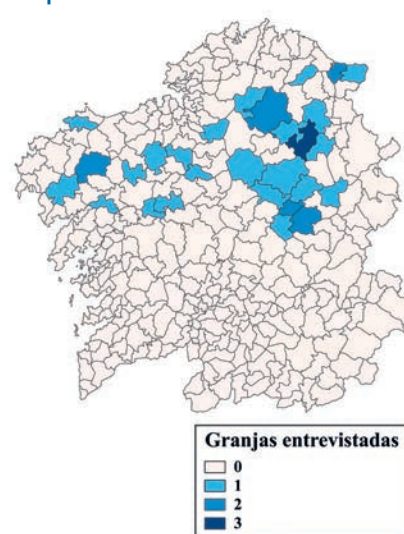


Figura 2. Granjas entrevistadas por municipio



► LOS RESULTADOS EVIDENCIAN QUE TODAVÍA EXISTEN PROBLEMAS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

MATERIALES Y MÉTODOS

Galicia presenta en torno a unas 6.695 explotaciones (FEAGA, 2019) que se distribuyen de acuerdo a la figura 1 y puede observarse cómo la mitad norte de la región concentra la mayoría de las granjas lecheras, mientras que existe una gran ausencia de granjas, sobre todo en la zona sur. Además, tal y como se muestra en estudios realizados por Pereira *et al.* (2016) y López *et al.* (2017), esta región proporciona más del 38 % de la producción lechera española y aproximadamente el 1,5 % de la producción de leche de la UE, ocupando la posición número 9 de las regiones más productivas de leche de Europa (Eurostat, 2020).

Las entrevistas cara a cara han sido comúnmente utilizadas en el ámbito concreto de la ganadería de leche Butler & Holloway (2016), Verhees *et al.* (2018), O'Donoghue & Heanue (2018) y McKillop *et al.* (2018).

Se partió de un total de 107 ganaderías lecheras de vacuno en el momento en el que se disponía de información pública relativa a sus características, que se completó también con datos públicos de Africor y FEAGA.

Finalmente, se consiguió una muestra con un total de 34 explotaciones representativas en base a los criterios de selección utilizados (figura 2) y se realizaron dos cuestionarios a estos propietarios: uno de tipo presencial, justo antes de la pandemia (entre febrero y marzo de 2020), y otro tras el confinamiento, por motivo del COVID 19.

RESULTADOS

En la figura 3 se pueden observar las preguntas dirigidas a los usuarios de las plataformas web de la Administración pública (e-gobierno). Se realizaron preguntas relacionadas con el uso del gobierno electrónico y la integración de trámites, el uso de las TIC y las conexiones en la granja, los desplazamientos para resolución de trámites y los costes derivados de estos y, finalmente, el grado de conocimiento y uso de las aplicaciones más habituales en nuestros días. ►►

Figura 3. Gráfico resumen. Cuestionario 1





KESSENT® y LysiGEM™

LIDERANDO UNA
GANADERÍA MÁS SOSTENIBLE

La metionina y la lisina son los dos aminoácidos esenciales más limitantes para la producción lechera en los rumiantes.

Los beneficios de la metionina y la lisina son bien conocidos pero, cuando se utilizan de forma concertada, proporcionan beneficios adicionales más allá de la suplementación con el aminoácido individual. Sin su inclusión nunca podremos llegar a maximizar ni optimizar nuestra producción.

KEMIN, como único proveedor de metionina y lisina ampliamente contrastadas, pone a su disposición KESSENT y LYSIGEM.

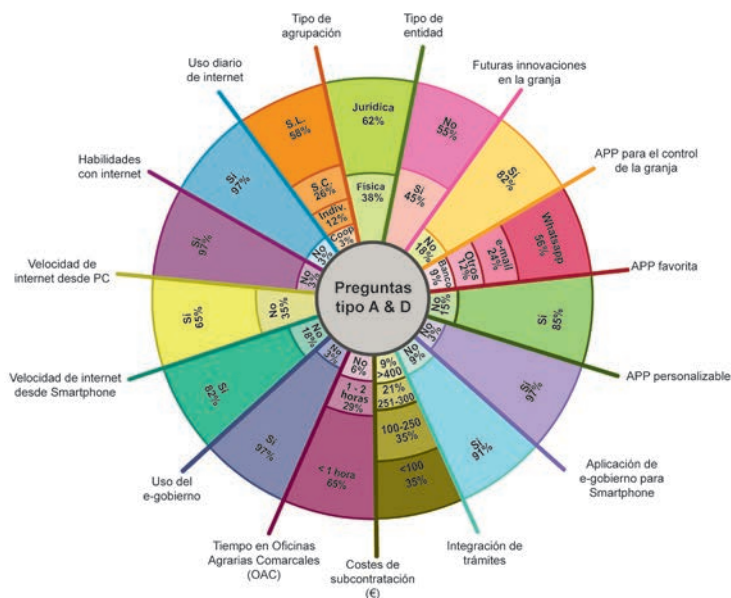
KEMIN
RUMINANT
ESSENTIALITIES

[kemin.com/
ruminant-essentialities](https://kemin.com/ruminant-essentialities)



► A PESAR DE QUE EL 97 % AFIRMA UTILIZAR LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, TODAVÍA SIGUEN SIENDO NECESARIAS LAS VISITAS A LAS OFICINAS AGRARIAS COMARCALES (OAC) PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

Figura 4. Preguntas del cuestionario 1

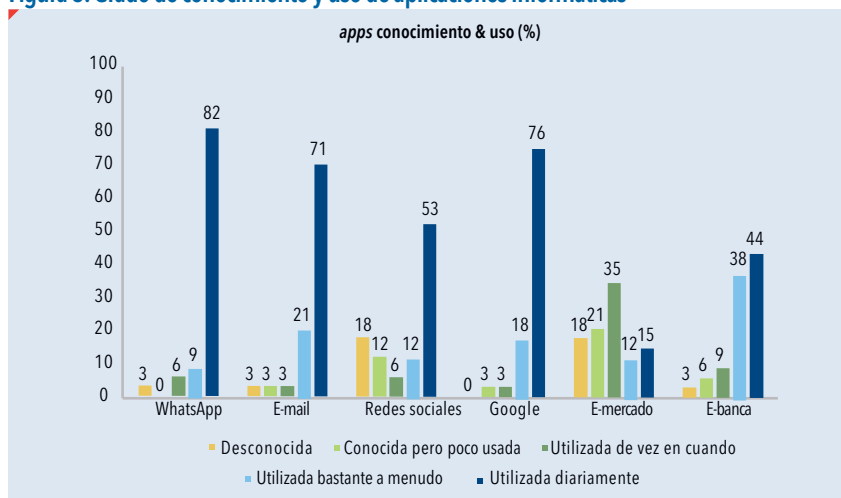


En la figura 4 se pueden observar las distintas preguntas formuladas con sus valores porcentuales de respuesta. En cuanto al uso de internet, casi la totalidad de los encuestados afirmaron utilizarlo, además de poseer buenas habilidades con las nuevas tecnologías. Con respecto a la calidad de conexión desde ordenador, 22 de las 34 explotaciones encuestadas afirmaron tener una conexión a internet suficiente para la realización de tramitaciones, a pesar de que la velocidad de navegación nunca se acercaba a los 30 Mbps establecidos como velocidad de conexión mínima por la Estrategia Europa 2020 (nueva agenda para el crecimiento y el empleo en la segunda década del siglo XXI). La conexión desde un *smartphone* presentó mejores resultados que la conexión desde PC, ya que la mayoría de los encuestados aseguraron estar satisfechos. Cuando se les preguntó por el uso de la sede electrónica de la Administración pública, a pesar de que el 97 % dijo utilizarla, todavía siguen siendo necesarias las visitas a las oficinas agrarias comarcales (OAC) para la realización de trámites. También se les preguntó sobre la subcontratación de trámites a entes acreditados en cuanto a costes, sobre lo que la mayoría afirmó que se encontraba o por debajo de los 100 € o, como mucho, entre 100 y 150 €.

El uso y conocimiento de las *apps* más populares aparecen reflejados por porcentajes en la figura 5. Tal y como puede observarse, en el eje horizontal se muestran las distintas aplicaciones y en el eje vertical los valores porcentuales de uso. En la leyenda se muestran tonos verdes para aplicaciones que oscilan desde desconocidas hasta utilizadas de vez en cuando y en tonos azules aquellas utilizadas desde bastante a menudo a diariamente. WhatsApp, seguido de Google y el correo elec-

trónico, fueron las aplicaciones más utilizadas. Destacaron de WhatsApp su comunicación rápida y sencilla, con la que se pueden compartir documentos, fotos o vídeos. El correo electrónico resaltó por su carácter formal a la hora de realizar pedidos u otras gestiones de su negocio. En el extremo opuesto se encuentran aplicaciones como las compras *online*, la banca electrónica o las redes sociales, que fueron las menos utilizadas o incluso desconocidas para los encuestados. ►►

Figura 5. Grado de conocimiento y uso de aplicaciones informáticas



McCORMICK X8.680 310 CV



RED DE CONCESIONARIOS

AGROFORESTAL ROUCO SLU
C/ Xistral, n.º 23
27770 O Valadouro · Lugo
Tfno.: 982 574 613

TALLERES MOSFER SC
P. Ind. Monterroso, Parcela 14
27560 Monterroso · Lugo
Tfno.: 982 378 011

PABLO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
C/ Fonteboa, n.º 1
32570 Maside · Ourense
Tfno.: 696 687 726

TAIL MAQUINARIA
Parque empresarial de Xinzo, Parcela 12
32630 Xinzo de Limia · Ourense
Tfno.: 988 550 502

CIAL. AGRÍCOLA Y CERRAJERA F. CHAVES SL
Tanoira, n.º 17, Padrenda
36968 Meaño · Pontevedra
Tfno.: 986 747 243

TALLERES JOMABE SL
C/ Arenal, n.º 52
36500 Lalín · Pontevedra
Tfno.: 986 780 272

AGROCOSME SL
Estrada de Tui, n.º 25, Cela
36415 Mos · Pontevedra
Tfno.: 986 344 599

Tabla 1. Trámites realizados por la mayoría

Procedimientos con el e-gobierno	Sí	No
Consulta de censo	91 %	9 %
Consulta de movimientos de ganado	82 %	18 %
Consulta de trámites registrados	79 %	21 %
Alta por nacimiento	94 %	6 %
Duplicado de crotales	88 %	12 %
Declaración de movimiento	91 %	9 %

Tabla 2. Trámites realizados por la mitad

Procedimientos con el e-gobierno	Sí	No
Consulta del libro de explotación	62 %	38 %
Solicitud de guía regular	50 %	50 %
Solicitud de autoguía	50 %	50 %

Tabla 3. Trámites apenas realizados

Procedimientos con el e-gobierno	Sí	No
Cambio de datos personales	18 %	82 %
Solicitud de permisos medioambientales	38 %	62 %
Política agraria común	9 %	91 %
Obtención de formularios oficiales	26 %	74 %

En cuanto al uso del e-gobierno, a pesar de ser usado por casi la totalidad de los encuestados, todavía existen trámites que necesitan realizar utilizando otras alternativas. En la tabla 1 se presentan aquellos trámites que son realizados por la mayoría, mientras que en la tabla 2 se reflejan tramitaciones realizadas por la mitad de los encuestados. Los trámites no realizados mediante el e-gobierno se muestran en la tabla 3, como las peticiones de permisos medioambientales, las ayudas de la PAC o la obtención de formularios oficiales que siguen siendo realizados mediante otros métodos.

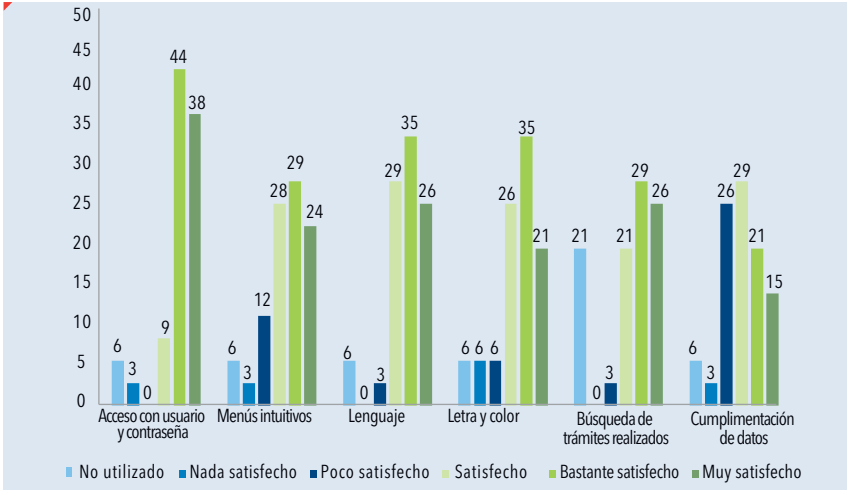
En la figura 6 se recoge un gráfico resumen de las preguntas sobre el uso del e-gobierno y también sobre el no uso de estas herramientas.

En cuanto a las interfaces del e-gobierno, se analizaron distintas características en función del grado de complacencia de los usuarios. Tal y como puede observarse en la figura 7, en el eje horizontal aparecen reflejadas las distintas características de análisis y en el eje vertical sus respectivos valores porcentuales. En la leyenda están reflejados en tonos azules los grados de satisfacción más bajos con estas herramientas y en tonos verdes, ▶▶

Figura 6. Gráfico resumen de la complacencia con el e-gobierno o su no uso



Figura 7. Interfaces del e-gobierno (%)



Camix[®] 560SE

La **evolución** del líder



Un giro de

560°

para tu **maíz**

Altos estándares de **CONTROL** con una formulación
más **SOSTENIBLE**

 Camix[®] 560SE

syngenta.



© 2022 Syngenta. Todos los derechos reservados. TM y © son marcas comerciales del Grupo Syngenta.
Use los productos fitosanitarios de manera segura.
Lea siempre la etiqueta y la información sobre el producto antes de usarlo.

► LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS MÁS UTILIZADOS FUERON EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 012 Y LA AYUDA DE UN 3.º

Figura 8. Métodos de realización de trámites

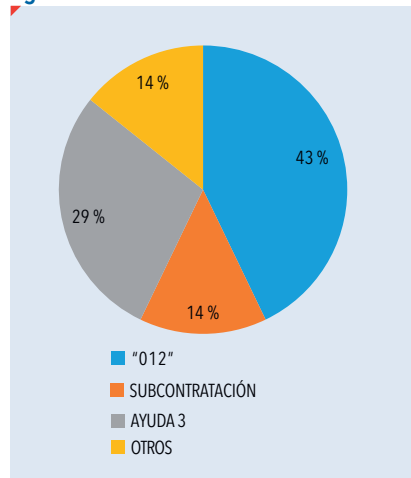


Figura 9. Satisfacción con el 012

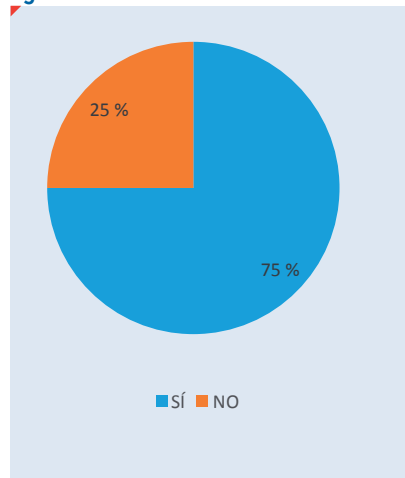
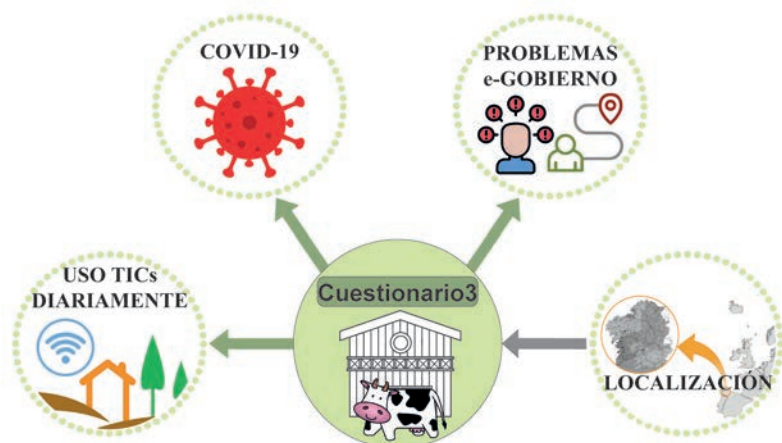


Figura 10. Gráfico resumen e-gobierno durante la peor fase de la pandemia



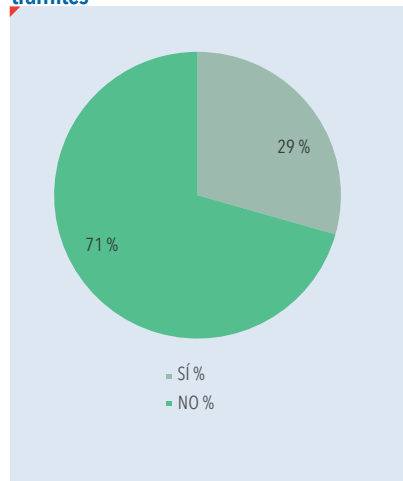
los grados más altos. Las características peor valoradas por los encuestados fueron la cumplimentación de datos, la búsqueda de trámites realizados y de forma intuitiva de los menús.

En la figura 8 se muestran los métodos alternativos utilizados tanto por los no usuarios del e-gobierno como para aquellos que aun realizando tramitaciones *online* necesitan buscar alternativas para determinados trámites. Tal y como se observa, los métodos alternativos más utilizados fueron el servicio de atención telefónica 012 y la ayuda de un 3.º (familiar o persona cercana). El 012 parece ser una alternativa competitiva al uso del e-gobierno, ya que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con este servicio.

En la figura 10 se muestra un gráfico resumen del cuestionario llevado a cabo justo después de la peor fase de la pandemia, con cuestiones relacionadas con el uso del e-gobierno durante esta etapa.

Tal y como puede observarse en la figura 11, en torno a un 30 % de los encuestados tuvieron problemas durante la pandemia para la realización de trámites con el e-gobierno. Este porcentaje aumenta en torno al 40 % cuando se les preguntó por el grado de cumplimiento del e-gobierno con las necesidades actuales (figura 12). En momentos de confinamiento a nivel nacional, fueron necesarios métodos alternativos, como el servicio de atención telefónica o los desplazamientos a OAC (figura 13). ►►

Figura 11. Problemas para la realización de trámites



LOS PRODUCTOS GALICAL FAVORECEN EL RENDIMIENTO DEL MAÍZ



Para reducir el efecto limitante del pH y controlar el aluminio en las tierras de cultivo es recomendable aplicar enmiendas calizas o magnésicas.
El maíz exige un pH de entre 6 y 7.

• **ENMIENDA CALIZA, CAL VIVA GRANULADA (90 % CaO)**
Alto porcentaje en calcio. Valor neutralizante: 90 %

• **ENMIENDA CALIZA, CAL VIVA GRANULADA DOLOMÍTICA (35 % MgO / 60 % CaO)**
Alto porcentaje de magnesio. Valor neutralizante: 95 %

• **ENMIENDA CALIZA, CAL VIVA (80 % CaO)**
Gran poder de neutralización. Valor neutralizante: 80 %

• **ENMIENDA CALIZA, CAL APAGADA (65 % CaO)**
Potencia el rendimiento agrícola. De fácil asimilación.
Valor neutralizante: 65 %

• **ENMIENDA CALIZA, CAL APAGADA + DOLOMÍA (53 % CaO / 23 % MgO)**
Aporta magnesio. Favorece la actividad clorofílica de la planta.
Valor neutralizante: 83 %

• **ENMIENDA CALIZA, CARBONATO CÁLCICO (56 % CaO)**
Para tierra y camas higiénicas. Eficaz en la reducción de mimitis ambientales y dermatitis. Apropiado para la producción de todo tipo de pienso. Valor neutralizante: 56 %

• **ENMIENDA CALIZA DE CARBONATO CÁLCICO MAGNÉSICO, GALIMAG (33 % CaO / 17 % MgO)**
Aporta magnesio. Valor neutralizante: 60 %

• **ENMIENDA CALIZA, GRANICAL G60 SUPRA (54 % CaO / 1 % MgO)**
Fácil aplicación y asimilación. Valor neutralizante: 56 %

• **ENMIENDA CALIZA, GRANICAL G60 PLUS (47,35 % CaO / 6 % MgO)**
Fácil aplicación y asimilación con aporte de magnesio.
Valor neutralizante: 59 %



Extendido regulado por GPS
Transporte a cualquier punto de España y Portugal



GALICAL SL
CALES Y DOLOMÍAS AGRÍCOLAS



C/ Gallastegui Unamuno.
Vial G - N.º 7
Polígono Industrial As Gándaras
27003 Lugo

Tfno.: 982 22 14 84
E-mail: info@galical.es
Web: www.galical.es



Figura 12. Cumplimiento del e-gobierno con las necesidades actuales

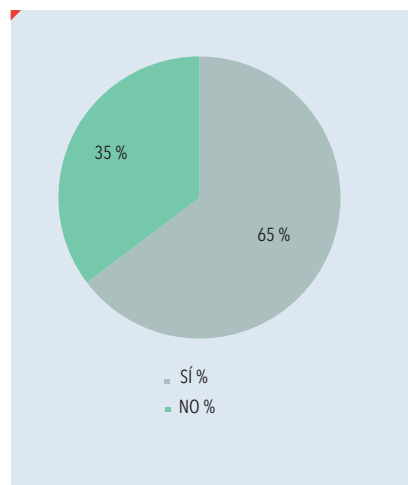
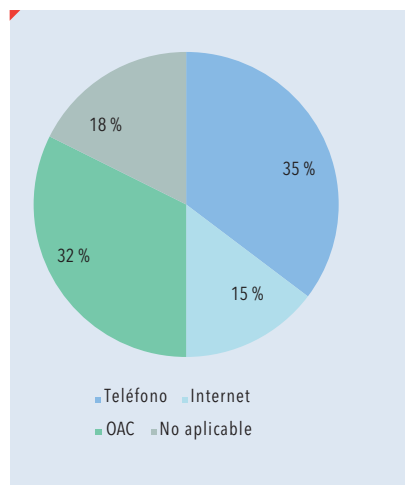


Figura 13. Resolución de trámites presenciales



► TODAVÍA EXISTE MARGEN DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS GANADERÍAS LECHERAS DE VACUNO

CONCLUSIONES

Los resultados evidencian que todavía existen problemas para la realización de trámites, debidos no solo a las conexiones deficientes en el medio rural, sino también a webs que no cumplen con las necesidades de los usuarios o a la falta de conocimiento y uso de las TIC. Cabe tener en cuenta que un amplio número de ganaderos que sí utilizan las plataformas web de la Administración todavía encuentran muchas carencias a la hora de realizar tramitaciones de forma efectiva. Estos desajustes derivados de tramitaciones ineficaces se traducen en la búsqueda de alternativas, entre las que destacan la importancia del servicio telefónico 012 y las OAC.

Tras la llegada del COVID-19, todos los ganaderos que no hacían uso de las web del Gobierno, tuvieron que implementarlas. No obstante, cabe destacar que un importante número de encuestados tuvieron problemas para la realización de trámites en la peor fase de la pandemia, por lo que tuvieron que recurrir a métodos alternativos como llamadas al 012 o desplazamientos a OAC.

Como pudo observarse en los resultados, todavía existe margen de mejora en los procesos de comunicación entre la Administración pública y las ganaderías lecheras de vacuno. ■

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Frisona de Control de Rendimiento (Africor Lugo): <http://www.africorlugo.com>
- Butler, D., & Holloway, L. (2016). Technology and restructuring the social field of dairy farming: Hybrid capitals, 'stockmanship' and automatic milking systems. *Sociologia ruralis*, 56(4), 513-530.
- Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA): <https://www.fega.gob.es/es>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Boletín Oficial del Estado, 236, sec. I, del 2 de octubre de 2015, 89343-89410. <https://www.boe.es/boe/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565.pdf>
- López, E. T., Leira, R. D., Martínez, M. G., & Bugallo, P. B. (2017). Integrated environmental permit through Best Available Techniques: Evaluation of the dairy industry. *Journal of Cleaner Production*, 162, 512-528.
- McKillop, J., Heanue, K., & Kinsella, J. (2018). Are all young farmers the same? An exploratory analysis of on-farm innovation on dairy and drystock farms in the Republic of Ireland. *The Journal of Agricultural Education and Extension*, 24(2), 137-151.
- O'Donoghue, C., & Heanue, K. (2018). The impact of formal agricultural education on farm level innovation and management practices. *The Journal of Technology Transfer*, 43(4), 844-863.
- Pereira, Á., Carballo-Penela, A., González-López, M., & Vence, X. (2016). A case study of servicing in the farming-livestock sector: organisational change and potential environmental improvement. *Journal of Cleaner production*, 124, 84-93.
- Verhees, F., Malak-Rawlikowska, A., Stalgiene, A., Kuipers, A., & Klopčič, M. (2018). Dairy farmers' business strategies in Central and Eastern Europe based on evidence from Lithuania, Poland and Slovenia. *Italian Journal of Animal Science*, 17(3), 755-766.