

Un referente mundial

Las innovaciones de Johnson & Johnson en las áreas de salud de la mujer y protección solar se exportan al resto del mundo

Dinorah Ereno

PUBLICADO EN ENERO DE 2013

Johnson & Johnson de Brasil, considerada una de las mayores subsidiarias de la compañía fuera de Estados Unidos en cuanto a producción y ventas, también se convirtió en un referente en investigación y desarrollo (I&D). “En la actualidad, el centro de investigación mundial en la línea de salud de la mujer, compuesta principalmente por toallas absorbentes, está aquí en Brasil, una decisión tomada por la matriz durante el año pasado”, dice Samuel Abel Moody Santos, de 53 años y vicepresidente de I&D para América Latina. El Centro de Investigaciones y Tecnología (CPT) de Johnson & Johnson Brasil se encuentra instalado dentro de un complejo industrial que ocupa una superficie de 910 mil metros cuadrados (m²), de los cuales 700 mil m² son espacios verdes, en la localidad de São José dos Campos, ubicada a 72 kilómetros de São Paulo. En el CPT también se concentra el desarrollo de productos de protección solar para América Latina y Asia, un rol protagónico que se conquistó al cabo de décadas.

En 1975, por ejemplo, cuando Santos comenzó a trabajar en Johnson, al concluir la secundaria

(actual enseñanza media) como técnico mecánico, su función consistía en proyectar máquinas. “En esa época, los equipos destinados a elaborar nuestros productos se diseñaban y se fabricaban aquí, porque la importación de maquinaria tenía un costo superlativo”. El centro de I&D, que en 2012 cumplió 40 años en São José dos Campos, luego de ser trasladado desde el barrio de Mooca, en São Paulo, no se proyectó inicialmente para desarrollar productos para el mercado brasileño. Su función consistía en investigar materias primas para los productos ya conocidos afuera que se lanzarían aquí. La empresa se instaló en el país en 1933 para abastecer al mercado brasileño con productos de uso hospitalario y domiciliario, tales como algodón, gasa, esparadrapo y compresas quirúrgicas.

La toalla absorbente femenina Carefree, por ejemplo, poseía como núcleo de absorción una materia prima que aún actualmente no se fabrica en el mercado brasileño. Los investigadores locales desarrollaron un producto con similar desempeño y algunos beneficios adicionales utilizando materias primas totalmente nacionales.





El producto se vende actualmente a América del Norte, Europa y Asia. “Ese desarrollo, de cierto modo, le aportó al centro un crédito global que hasta entonces no poseíamos”, dice Santos, quien, al finalizar la carrera de ingeniería en la Universidad de Mogi das Cruzes (UMC), diseñó una máquina destinada a testear muestras en la planta piloto, lo cual le valió una invitación para trabajar en el centro de I&D en octubre de 1980.

En 1994, cuando ya era gerente de investigación de Johnson & Johnson en Brasil, viajó a Shanghái, en China, para dirigir el desarrollo y el lanzamiento de toallas higiénicas en el mercado chino. Permaneció allí durante un año y medio, un período en el que se dedicó al desarrollo del producto, la identificación de las materias primas que se utilizarían en su composición y al montaje de la fábrica. De Shanghái fue trasladado hacia la sede mundial de la compañía en New Brunswick, en el estado de Nueva Jersey, Estados Unidos. Luego de trabajar durante más de 15 años en la matriz, regresó a Brasil en mayo de 2011, para asumir la vicepresidencia de I&D para América

Latina. “Nuestra investigación está segmentada en áreas”, comenta. “Hay más de 20 áreas con especialidades diversas, porque nuestro objetivo es contar con peritos en cada área.”

Uno de los grupos de investigación, por ejemplo, denominado Ciencia del Consumidor, tiene como premisa identificar las necesidades y el deseo de los consumidores. Liderando ese grupo se encuentra Rosana Rainho das Neves, de 53 años, gerente sénior de I&D, con títulos de grado y posgrado en ingeniería química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo (USP), quien desde hace 30 años trabaja en la empresa. “Yo inauguré esa área en Brasil, en 1992, cuando recién estaba comenzando en Asia”, dice Rainho. Su trabajo se centra en dos momentos bien diferenciados dentro del proceso de desarrollo. Uno de ellos es cuando aún no existe el producto. “Procuramos interpretar el deseo del consumidor y captar sus *insights* para poder, junto con los investigadores, generar ideas de nuevos productos”. El otro momento aparece en la fase de desarrollo, cuando se llevan a cabo los ensayos de los prototipos con

Samuel Santos
(a la derecha),
vicepresidente
de I&D para
América Latina
de Johnson &
Johnson, junto
a un equipo de
investigadores
en São José
dos Campos



- 1 Hélices de mezclador mecánico
- 2 Análisis de colorantes en laboratorio
- 3 Mechones de cabello utilizados para testear productos
- 4 Crema de enjuague infantil en fase de prueba

14.900 millones de dólares. La compañía está integrada por más de 250 empresas que operan en 60 países y emplean a unas 118 mil personas. En Brasil, hay más de 5 mil empleados, de los cuales 280 se desempeñan en el área de I&D en toda América Latina, donde se incluye a Argentina, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, México y Brasil. “Dentro de ese total, 200 cuentan con estudios superiores y 80 son técnicos, de los cuales un 80% trabaja en Brasil”, dice Santos. Farmacéuticos e ingenieros químicos son las dos principales formaciones académicas, aparte de biólogos, químicos, físicos, médicos y odontólogos que también se cuentan entre los investigadores. Alrededor de un 30% cuenta con maestría y un 10% con doctorado.

El grupo de Rainho está conectado directamente con el grupo de desarrollo de productos, del cual forma parte Paula Scar-

el consumidor hasta lograr un producto listo para sacarlo al mercado.

Luego de implementar el área de Ciencia del Consumidor, donde trabajó durante nueve años, Rainho asumió la gerencia de productos para el cuidado de la piel (*skin care*) y hace ocho años retornó al grupo que ella creó. “Siempre que desarrollamos un nuevo producto, necesitamos conocer la impresión del consumidor sobre éste; para ello realizamos test cualitativos y cuantitativos”, dice Rainho, quien realizó un Master of Business Administration (MBA) de 900 horas en gestión de negocios en la Escuela Superior de Propaganda y Marketing (ESPM), en colaboración con el Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA). Los test internos se llevan a cabo a partir de una base de datos con 1.500 empleados registrados, que participan voluntariamente. Cuando el equipo de investigación logra un prototipo de producto que considera óptimo, las pruebas se realizan con una base mayor integrada por consumidores externos, contratados por agencias.

El departamento de consumo de Johnson & Johnson Brasil, que incluye productos para el cuidado de la piel, pro-

ductores solares, higiene bucal, productos para bebés y niños, cuidados femeninos y medicamentos exentos de prescripción médica, constituye el segundo mercado de la empresa en el mundo en importancia, tan sólo detrás de Estados Unidos, donde está emplazada la sede de la compañía. “La línea de cuidados para la piel, por ejemplo, es la que más vende mundialmente”, dice Santos. En 2011, la facturación global de Johnson & Johnson Consumo fue de

INSTITUCIONES QUE FORMARON A LOS INVESTIGADORES DE LA EMPRESA

Samuel Abel Moody Santos, vicepresidente de investigación y desarrollo para América Latina

UMC – Título de grado

Rosana Rainho das Neves, gerente sénior de I&D

USP – Título de grado y posgrado
ESPM/ ITA – MBA

Paula Scarcelli D'Oliveira Dantas, gerente sénior de I&D en el área de cuidados para la piel

USP – Título de grado
FGV – MBA

Sérgio Luiz de Oliveira, gerente sénior de asuntos científicos, investigación analítica e investigación microbiológica

Univap y Facultad Oswaldo Cruz – Título de grado
Univap/ Unicamp – Magíster
FGV – MBA

José Eduardo Pelino, Gerente de relaciones científicas y profesionales en el área de cuidado bucal

Unesp – Título de grado y magíster
USP – Doctorado
Universidad de California – Doctorado y posdoctorado



“Actualmente hago uso, como soporte de productos, de varias de las líneas de investigación que conduje en la universidad”, dice el odontólogo José Eduardo Pelino

celli D’Oliveira Dantas, de 37 años, gerente sénior de I&D en el área de cuidados de la piel y con título de farmacéutica bioquímica otorgado por la USP. “Trabajamos desde el instante cero del proyecto hasta el desarrollo del producto”, dice Scarcelli, quien trabajó en dos grandes empresas farmacéuticas y en una proveedora de materias primas para medicamentos y cosméticos antes de ingresar en Johnson, en 2005. “Desde que estoy aquí, tuve varias oportunidades de aprendizaje”. Durante dos meses, ella trabajó en un proyecto de cosmetología en un gran centro de investigación que posee la empresa, cercano a Princeton, en Nueva Jersey, Estados Unidos. “Luego de eso permanecí otro mes más en el mismo lugar como *shadow* [sombra] de un individuo con un alto cargo gerencial para inspirarme en mis proyectos”, dice Scarcelli. Como ella quería profundizar en el área del consumo, realizó un MBA en *marketing* en la Fundación Getúlio Vargas (FGV). Además, realizó una especialización en cosmetología, en el área del cabello, en el Consejo Regional de Farmacia, y un curso de análisis toxicológico de cosméticos en Bélgica.

GRUPO MULTIDISCIPLINARIO

La evaluación de seguridad y eficacia de los productos desarrollados por el CPT la realiza el equipo de Sérgio Luiz de Oliveira, de 45 años y con 27 en la compañía, quien ocupa el cargo de gerente sénior de

temas científicos, investigación analítica e investigación microbiológica de I&D. “Como los análisis realizados involucran a las áreas química, microbiológica y biofísica, nuestro grupo de investigación es multidisciplinario”, dice Oliveira, quien ingresó a la empresa como pasante en el área de I&D, luego de recibirse como técnico químico. El equipo, formado por 30 personas, está integrado por biólogos, químicos, farmacéuticos, matemáticos y biofísicos. “Debemos garantizar que la fórmula que llega al mercado logre soportar todas las variaciones climáticas luego del lanzamiento”, afirma. Oliveira estudió matemática en la Universidad Vale do Paraíba (Univap), que formaba parte de un consorcio con el ITA, y química en la Facultad Oswaldo Cruz de São Paulo, además de hacer una maestría en la Univap, también en una colaboración con la Unicamp, en el área de bioingeniería, y un MBA en la FGV en gestión empresarial. Más allá de su equipo interno de I&D, Johnson mantiene convenios con la USP, la Unicamp, el ITA, la Univap, el

Instituto Nacional de Investigaciones Espaciales (Inpe) y la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS).

En el sector de I&D también se desempeñan investigadores con un extenso currículo académico que hacen de puente con docentes de odontología y profesionales del área, tal como es el caso del odontólogo José Eduardo Pelino, de 42 años, graduado en la Universidade Estadual Paulista (Unesp) de São José dos Campos, donde también realizó un máster en el área de microbiología con fuentes luminosas, tales como láser y LEDs, para la prevención de caries, doctorado en la Universidad de California en San Francisco, Estados Unidos, con énfasis en las propiedades ópticas de tejidos dentales, y posdoctorado en la misma universidad en blanqueamiento dental, además de un doctorado en la USP con beca otorgada por la FAPESP. Aparte de atender en su consultorio, Pelino fue docente de maestría en la USP sobre láser en odontología y en las Facultades Metropolitanas Unidas (FMU), siendo además director y coordinador de la carrera de posgrado en odontología en la Universidad Cruzeiro do Sul (Unicsul). Trabajando para Johnson & Johnson desde 2009, Pelino ocupa el cargo de gerente de relaciones científicas y profesionales. “Todos los productos para el cuidado bucal que se distribuyen en América Latina pasan por mi tamiz científico”, dice Pelino, quien subraya: “Varias líneas de investigación que conduje durante el transcurso de mi carrera académica hoy puedo utilizarlas en la industria como soporte de productos”. Los estudios en el área del cuidado bucal cuentan con la colaboración de expertos en óptica de la Univap y del Instituto de Química de la USP de São Carlos. ■