

## INDICE

<b>Parte I</b>	
Presentación	1
<b>Capítulo 1.</b>	2
<b>Introducción a los Sistemas de Información</b>	
<b>Whirlpool Corporation: El Sistema Automatizado de Fijación de Precios Simplifica el Trabajo</b>	3
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
Impacto de la tecnología de información en la sociedad	4
<b>Conceptos de Información</b>	5
Diferencia entre datos e información	5
Características de la información valiosa	6
El valor de la información	7
<b>Para hacer la Diferencia</b>	
El natural resources conservation service emplea SI para evitar daños por inundaciones	8
<b>Conceptos de Sistemas y Modelado</b>	8
Componentes y conceptos de sistemas	9
Desempeño y estándares de sistemas	11
Variables y parámetros de sistemas	13
Modelado de un sistema	13
<b>¿Qué es un Sistema de Información?</b>	15
Entrada, procesamiento, salida, retroalimentación	15
Sistemas de información manuales y computarizados	17
Sistemas de información basados en computadoras	17
<b>Para su Información</b>	
¿Menos información puede resultar en menos valor?	19
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Las intranets corporativas, necesarias para preservar la competitividad	20
<b>Sistemas de Información de las empresas</b>	21
Sistemas de procesamiento de transacciones y contenido electrónico	21
<b>Comercio Electrónico</b>	
Competir electrónicamente	24
Sistemas de información administrativa	25
Sistemas de apoyo para la toma de decisiones (DSS)	26
Inteligencia artificial y sistemas expertos	27
<b>Desarrollo de Sistemas</b>	29
Investigación y análisis de sistemas	29
Diseño, implementación y mantenimiento y revisión de sistemas	29
¿Por qué Estudiar Sistemas de Información?	29
Capacitación en sistemas computacionales y de información	30
Los sistemas de información en las áreas funcionales de las empresas	30
Los sistemas de información en las industrias	31
<b>Caso 1.</b> Haworth realiza mejoras en sus productos y procesamiento de pedidos	36
<b>Caso 2.</b> Automatización de la fuerza de ventas: ¿Potencial sin retribución?	37
<b>Caso 3.</b> Liz Claiborne actualiza sus sistemas de información	38

<b>Caso 4.</b> Ticketmaster vende en el ciberespacio	39
<b>Capítulo 2.</b> <b>Sistemas de Información en las Organizaciones</b>	40
Federal Express; Redefine sus Servicios para Mantener su Ventaja Competitiva	41
<b>Organizaciones y Sistemas de Información</b>	42
Estructura organizacional	45
Cultura y cambio organizacionales	48
<b>Para su Información</b>	
Nuevo método de mercadotecnia	50
Reingeniería	51
Mejora continua	53
Administración de calidad total	54
Subcontratación (outsourcing) y recorte de personal (downsizing)	55
<b>Ventaja Competitiva</b>	57
Factores que inducen a las compañías a buscar ventajas competitivas	57
<b>Comercio Electrónico</b>	
Barreras al comercio electrónico	58
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Omaha Steaks	61
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
La función manía: ¿Sueños o pesadillas para los consumidores?	63
<b>Sistema de Información basados en el Desempeño</b>	64
Productividad	64
Rendimiento de la inversión y valor de los sistemas de información	65
Justificación de los sistemas de información	66
<b>Profesiones en sistemas de información</b>	67
Papeles, funciones y profesiones del departamento de sistemas de información	68
<b>Para hacer la Diferencia</b>	
¿Qué se necesita para tener éxito como CIO?	72
Otras profesiones en SI	72
<b>Caso 1.</b> Textron subcontrata servicios de tecnología de información	77
<b>Caso 2.</b> Boscov toma una decisión de inversión en SI	78
<b>Caso 3.</b> Blac & Veatch emplea una herramienta de software para competir mundialmente	78
<b>Caso 4.</b> Reabastecimiento permanente: revolución en el comercio	79
<b>Parte II.</b>	
<b>Conceptos de Tecnología de la Información</b>	81
<b>Capítulo 3.</b> <b>Hardware: Dispositivos de Entrada, Procesamiento y Salida</b>	82
Digital Equipment Corporation E IBM: Rompiendo la Barrera de la Velocidad de los Gigahertz	83
<b>Sistemas de Computación: Integración de la Potencia Tecnológica</b>	
Componentes de hardware	85
Componentes de hardware en acción	86
<b>Dispositivos de Procesamiento y Memoria: Potencia, Velocidad y Capacidad</b>	87
Características y funciones de procesamiento	87

Características y funciones de memoria	92
Multiprocesamiento	95
<b>Almacenamiento Secundario</b>	96
Métodos de acceso	96
Dispositivos	97
Dispositivos de Entrada y Salida: La Vía de Acceso a los Sistemas de Computación	103
Características y funcionalidad	103
Dispositivos de entrada	104
Dispositivos de salida	109
Dispositivos de entrada y salida de propósitos especiales	111
<b>Tipos, Estándares, Selección y Actualización de Sistemas Computacionales</b>	112
Tipos de sistemas de computación	113
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
Michael Dell y la venta directa	114
<b>Para su Información</b>	
Y los precios se mantienen en picada	116
<b>Comercio Electrónico</b>	
Eddie Bauer complementa sus canales de venta en tiendas y por catálogo con un sitio en Internet	117
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
GTE Corp. Utiliza macrocomputadoras y servidores para competir	119
Consideraciones Éticas y Sociales	
La tecnología de información revoluciona la ciencia biomédica	120
Computadoras con multimedia	121
Estándares	123
Selección y actualización de sistemas computacionales	123
<b>Caso 1.</b> Compañía fabricante de chips somete a reingeniería su proceso de compras	131
<b>Caso 2.</b> Unisys ayuda a un banco a satisfacer las necesidades de sus cliente	132
<b>Caso 3.</b> United Airlines estandariza una estación de trabajo	133
<b>Caso 4.</b> Phillips Petroum busca mayor confiabilidad y disponibilidad	134
<b>Capitulo 4.</b>	136
<b>Software: Software de Sistemas y de Aplicaciones</b>	
Darigold INC.: Software los Retos de las Empresas con Paquetes de Software	137
Una Visión General del Software	138
Software de sistemas	138
Software de aplicaciones	138
Apoyo a las metas individuales, de grupo y organizacionales	139
Temas y tendencias de software	140
<b>Software de Sistemas</b>	141
Sistemas operativos	141
Sistemas operativos de amplio uso	147
<b>Para su Información</b>	
Aplicaciones de Windows CE	151
Programas de utilidad	154

<b>Software de Aplicaciones</b>	155
Tipos de software de aplicaciones	156
Software de aplicaciones personal	158
Vinculación e inserción de objetivos (OLE)	163
Software de aplicaciones para grupos de trabajo	165
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
Illinois Power Notes de Lotus para mejorar el servicio al cliente	166
Software de aplicaciones para empresas	167
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
Intento a favor del ERP	168
<b>Lenguajes de programación</b>	169
Estándares y características	169
Evolución de los lenguajes de programación	170
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Java: Novedoso y cada vez más	175
Comercio Electrónico	
Hawaiian Greenhouse combina la nueva tecnología con el poder de las flores	177
Traductores de lenguajes	178
Caso 1. Kellogg pone en práctica un sistema de información global	184
Caso 2. Gap emplea programación orientada al objeto	184
Caso 3. Registro de las licencias de software	185
Caso 4. Nueva vida para un viejo sistema	186
<b>Capítulo 5.</b>	188
<b>Organización de Datos e Información</b>	
<b>Wal – MARTE: Minería de Datos en Busca del Oro Representado por el Cliente</b>	189
<b>Administración de Datos</b>	190
La Jerarquía de los datos	190
Entidades, atributos y claves de los datos	191
El método tradicional en contraste con el método de la bases de datos	192
<b>Comercio Electrónico</b>	
MasterCard International	193
Consideraciones Éticas y Sociales	
Estándares de confiabilidad en los informes de crédito	195
<b>Modelado de datos</b>	199
Modelos de datos	199
Modelos de base de datos	201
<b>Sistemas de Administración de Bases de Datos (DBMS)</b>	206
Suministro de una vista de datos para el usuario	206
Creación y modificación de la base de datos	207
Almacenaje y recuperación de datos	209
Manipulación de datos y creación de informes	211
Sistemas de administración de bases de datos de amplio uso para usuarios finales	212
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
KeyCorp desarrolla bases de datos para las relaciones con los clientes	213
Selección de un sistema de administración de bases de datos	215
<b>Ventaja Tecnológica</b>	

Pacific Bell proporciona servicios a clientes mediante la Web	297
Telnet y FTP	298
Usenet y newsgroups	298
Chat rooms	300
Chat rooms	300
Servicios telefónicos y de videoconferencias de la Internet	300
Flujo de contenidos multimedia	303
La World Wide Web	303
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	304
ENEN	
<b>Para su Información</b>	
Los compradores de automóviles usan la INTERNET para cazar ofertas	307
Navegadores de la Web	308
Desarrollo del contenido de la Web	309
Motores de búsqueda	310
Java	312
Tecnología de empuje	314
Usos de la Web en las empresas	314
Intranets y extranets	316
<b>Comercio Electrónico</b>	
Los negocios en la Web van en rápido ascenso	317
<b>Consideraciones sobre la Red</b>	319
Consideraciones de administración	320
Obstrucción de servicios	320
Privacidad y seguridad	321
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
Regulación de la codificación en Estados Unidos	323
Firewall (sistema diseñado para prevenir el acceso no autorizado a redes)	324
<b>Caso 1.</b> Dremworks en la Web	330
<b>Caso 2.</b> Planeación de viajes por Internet	330
<b>Caso 3.</b> Comunicación en US West	331
<b>Caso 4.</b> Ford utiliza la red para obtener lealtad	332
<b>Parte III.</b>	
<b>Sistemas de Información de Negocios</b>	333
<b>Capítulo 8.</b> <b>Sistemas de Procesamiento de Transacciones, Comercio Electrónico y Planeación de Recursos de la Empresa</b>	334
<b>British Petroleum: El International Systems Program Maneja las Transacciones Comerciales</b>	335
<b>Una Visión General de los Sistemas de Procesamiento de Transacciones</b>	337
Métodos y objetivos tradicionales del procesamiento de transacciones	337
Procesamiento de transacciones	337
Actividades de procesamiento de transacciones	342
Aplicaciones tradicionales del Procesamiento de Transacciones	347
Sistemas de procesamiento de pedidos	347
Sistemas de compras	355
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	

El software de determinación de rutas y planificación de horarios disminuye los costos de distribución	356
<b>Para su Información</b>	
Los agentes inteligentes ayudan a los compradores	359
Sistemas de contabilidad	360
<b>Comercio electrónico</b>	367
Sistema de comercio electrónico para la industria de servicios alimenticios	370
Selección y negociación	371
Compra electrónica de productos y servicios	371
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
El cheque electrónico	371
Entrega de productos y servicios	372
Servicios posteriores a la venta	373
<b>Planeación de recursos de la empresa (ERP)</b>	373
Una visión general de la planeación de recursos de la empresa (ERP)	373
Ventajas y desventajas de planeación de recursos de la empresa (ERP)	374
Ejemplo de un caso sistemas de planeación de recursos de la empresa (ERP)	376
Ventaja Tecnológica	
Actividades de negocios fundamentales para la planeación de recursos de las empresas	379
<b>Caso 1.</b> Aumentan los pedidos para WEST	384
<b>Caso 2.</b> Compras basados en la Web	385
<b>Caso 3.</b> FedEx y un equipo de SAP unen sus fuerzas para proporcionar solución logística integrada	385
Caso 4. Florista incrementa y acelera las transacciones	386
<b>Capítulo 9.</b>	388
<b>Sistemas de Información para la Administración</b>	
GAF Materials CORP: Mis de Finanzas	389
<b>Una Visión General de los Sistemas de Información para Administración (MIS)</b>	390
Sistemas de información para la administración (MIS) en perspectiva	390
Entradas a un sistema de información para la administración	391
Salidas de un sistemas de información para la administración	392
Características de un sistemas de información para la administración	395
Sistemas de información para la administración que dan una ventaja competitiva	396
MIS y la tecnología Web	396
Comercio Electrónico	
New Holland North America ofrece acceso a datos de su MIS a través de la Web	397
Aspectos funcionales del MIS	397
<b>Sistemas de Información para la Administración de Finanzas</b>	400
Estradas al MIS de finanzas	401
Subsistemas y salidas del MIS de finanzas	402
<b>Sistema de Información para la Administración de la Producción</b>	404
Entradas al MIS de la producción	405
Subsistemas y salidas del MIS de la producción	407

<b>Sistemas de Información para la Administración de Mercadotecnia</b>	412
Entradas al MIS de mercadotecnia	412
Subsistemas y salidas del MIS de mercadotecnia	414
<b>Para su Información</b>	
Rubric revoluciona el software de mercadotecnia	418
<b>Sistemas de Información para la Administración de Recursos Humanos</b>	418
Entradas al MIS de recursos humanos	419
<b>Consideraciones Éticas y Sociales y Sociales</b>	
Protección de datos sobre atención a pacientes	420
Subsistemas y salidas del MIS de recursos humanos	421
<b>Otros Sistemas de Información para la Administración</b>	424
MIS de contabilidad	424
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
Automatización del reclutamiento de personal en Ornda Health Corporation	425
Sistemas de información geografía	425
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Los distritos de control del agua de califonia despliegan GIS de SmallWorld	427
<b>Caso 1.</b> El MIS de mercadotecnia para el Greater Boston Convention Center (Centro de Convenciones de Boston)	431
<b>Caso 2.</b> Fabricantes de juguetes adopta el MIS: de Mercadotecnia	432
<b>Caso 3.</b> Recursos Humanos en el Bank of Montreal	433
<b>Caso 4.</b> Chysler pone en operación un MIS de la producción basados en la Web	435
<b>Capitulo 10.</b>	436
<b>Sistemas de Apoyo para la Toma de Decisiones</b>	
<b>Miller SQA: Disponer de DSS en la Planta Permite al Fabricante Conseguir Mejoras en la Entrega de sus Productos</b>	437
<b>Toma de Decisiones y Solución de Problemas</b>	438
La toma de decisiones como un elemento para la solución de problemas	438
Decisiones programadas en comparación con las no programadas	440
Métodos de optimización, satisfacción y heurística	441
<b>Para hacer la Diferencia</b>	
Office Depot Optimiza sus Operaciones	442
Factores para la Solución de Productos	442
<b>Una Visión general de los Sistemas de Apoyo para la Toma de Decisiones</b>	444
Características de un Sistema de apoyo pata la toma de decisiones	445
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
First Chicago NBD adopta software DSS	446
Capacidades de un sistema de apoyo para la toma de decisiones	448
La integración de los TPS, MIS y DSS	451
Comparación de DSS y MIS	452
Sistemas de apoyo para la toma de decisiones basados en la Web	452
<b>Elementos de un Sistema de Apoyo para la Toma de Decisiones</b>	453
La base de modelos	453
<b>Comercio Electrónico</b>	

Un sistema de apoyo para la toma de decisiones en la elaboración de presupuestos ayuda a Gulf Canadá	454
Ventajas y desventajas de la elaboración de modelos	456
<b>Para su Información</b>	
DSS ayuda a aligerar la carga de United Airlines	457
El gerente de diálogo	458
El Sistema de Apoyo para la Toma de Decisiones de Grupo	458
Características de un GDSS	458
Elementos de un GDSS y software de GDSS	461
Alternativas de GDSS	462
El Sistema de Apoyo a Ejecutivos	464
Los sistemas de apoyo a ejecutivos en perspectiva	465
Capacidades de un sistema de apoyo a ejecutivos	466
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
<b>Caso 1.</b> Banco una intranet para dar soporte al DSS	473
<b>Caso 2.</b> Apoyo a las decisiones para inversionistas individuales	474
<b>Caso 3.</b> Obtención de apoyo a las decisiones de problemas médicos	475
<b>Caso 4.</b> Modelos de administración de proyectos en Bank of America	476
<b>Capítulo 11.</b>	478
<b>Inteligencia Artificial y Sistemas Expertos</b>	
<b>Medios Publicitarios Europeos: Las Computadoras Ayudan a Seleccionar Espacios Comerciales en la Televisión</b>	479
<b>Una Visión General de la Inteligencia Artificial</b>	480
La inteligencia artificial en perspectiva	480
Naturaleza de la inteligencia	481
Diferencia entre inteligencia natural y la artificial	483
Principales ramas de la inteligencia artificial	483
<b>Para su Información</b>	
Escuchando nuestro lenguaje	487
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
El Departamento de policía de Chicago usa una red neuronal para seleccionar su personal	488
<b>Una Visión General de los Sistemas Expertos</b>	489
Características de un sistema experto	489
Ventaja Tecnológica	
Proveedor de software usa red neuronal para mejorar sus productos	490
Capacidades de los sistemas expertos	492
<b>Comercio Electrónico</b>	
Software de agentes inteligentes para ayudar a donar la Internet	493
Cuándo usar los sistemas expertos	494
<b>Componentes de los Sistemas Expertos</b>	495
La base de conocimientos	495
El motor de inferencias	498
Los recursos de explicaciones	499
Los recursos de adquisición de conocimientos	499
La interfaz del usuario	500
<b>Desarrollo de los Sistemas Expertos</b>	500
El proceso de desarrollo	500
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	

Lotus Corporation crea una base de Conocimientos para dar Apoyo a sus Clientes	501
Participantes en el desarrollo y utilización de los sistemas expertos	502
Herramientas y técnicas para el desarrollo de sistemas expertos	503
Ventajas de los shell y los productos de sistemas expertos	505
Alternativas de desarrollo de sistemas expertos	505
<b>Caso 1.</b> Uso de un sistema experto para mejorar la presencia en la red	513
<b>Caso 2.</b> Uso de la lógica difusa para predecir la duración de la estancia de los pacientes	514
<b>Caso 3.</b> Inteligencia artificial: una forma inteligente de programar los trabajos en Volvo	515
<b>Caso 4.</b> El servicio de Inmigración y Naturalización de Estados Unidos aplica alta tecnología	516
<b>Parte IV.</b>	517
<b>Desarrollo de Sistemas</b>	
<b>Capítulo 12.</b>	518
<b>Investigación y Análisis de Sistemas</b>	
Gerber: Desarrolla un Sistema para Administrar su Inventario de Clientes	519
<b>Generalidades del Desarrollo de Sistemas</b>	520
Participantes en el desarrollo de sistemas	521
Inicio del desarrollo de sistemas	522
Planeación de sistemas de información	523
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
<b>Hyundai Motor Company y Diseña una Extranet para Servicio a Distribuidores y Clientes</b>	526
Definición de objetivos para el desarrollo de sistemas	527
Desarrollo de sistemas y la Internet	528
Tendencias en el desarrollo de sistemas y planeación de recursos empresariales	529
<b>Ciclos de vida del desarrollo de sistemas</b>	530
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Después de aprender las técnicas de desarrollo de sistemas, las compañías se transforman en consultoras	531
Ciclo de vida de desarrollo de sistemas tradicional	532
Prototipos	533
Desarrollo rápido de aplicaciones y desarrollo conjunto de aplicaciones	534
Ciclo de vida de desarrollo de sistemas de usuarios finales	536
<b>Factores que Afectan el Éxito del Desarrollo de Sistemas</b>	
Grado de cambio	537
Calidad de la planificación del proyecto	538
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
El proyecto de modernización del IRS	539
Uso de herramientas de administración de proyectos	540
Uso de procesos formales de control de calidad	542
Uso de las herramientas de ingeniería de software asistida por computadora (CASE)	542
<b>Investigación de Sistemas</b>	544
Inicio de la investigación de sistemas	544
Participantes en la investigación de sistemas	545

Análisis de factibilidad	545
Informe de factibilidad	545
Informe de la investigación de sistemas	547
<b>Análisis de Sistemas</b>	547
Consideraciones generales	547
Participantes en el análisis de sistemas	548
Recopilación de datos	548
Análisis de datos	550
Análisis requisitos	553
<b>Comercio Electrónico</b>	
Definición de los requerimientos de un servicio en línea	555
Informe del análisis de sistemas	556
<b>Para su Información</b>	
Las empresas de servicios públicos realizan análisis de sistemas para aprovechar la desregulación	558
Caso 1. Se atrasa el proyecto de desarrollo de sistemas de la FAA	565
Caso 2. GATX Capital Corp	565
Caso 3. CompUSA	566
Caso 4. Terminación exitosa del proyecto estratégico de Walgreens Pharmacies	567
<b>Capítulo 13.</b>	568
<b>Diseño, Puesta en Operación, Mantenimiento y Revisión de Sistemas</b>	
<b>Empire District Electric Company: Un Nuevo Sistema de Información para Cliente brinda Flexibilidad en una Industria Cambiante</b>	569
<b>Diseño de Sistemas</b>	570
Diseño lógica y físico	570
Consideraciones particulares en el diseño de sistemas	572
Procedimiento alternos de emergencia y recuperación por desastre	574
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
Alteraciones en las Actividades de las Empresas a Causa de Problemas Computacionales	576
Controles de sistemas	578
La importancia del soporte de proveedores	580
Creación de alternativas en el diseño de sistemas	580
<b>Comercio Electrónico</b>	
Geac diseña y pone operación un nuevo sistema de soporte a clientes	581
Evaluación y elección de un diseño de sistema técnicas de evaluación	582
Congelación de las especificaciones de diseño	584
El contrato	586
El informe del diseño	587
<b>Puesta en Operación de Sistemas</b>	588
Obtención de hardware de un proveedor de sistemas de información	588
Adquisición de software: ¿Producirlo o comprarlo?	588
Software de desarrollo externo	588
Software desarrollo en la propia empresa	590
Técnicas y herramientas para desarrollo de software	592
<b>Para su Información</b>	

El costo de los defectos del software	593
Ventaja Tecnológica	
Travelers diseña un sistema orientado a objetos para mejorar su productividad	594
Adquisición de sistemas de bases de datos y telecomunicaciones	599
Preparación de los usuarios	599
Personal de SI: contratación y capacitación	600
Preparación del sitio	600
Preparación de los datos	600
Instalación	601
Pruebas	601
Arranque	602
Aceptación de los usuarios	602
<b>Mantenimiento de Sistemas</b>	602
Razones para el mantenimiento	603
Tipos de mantenimiento	604
Forma de solicitud de mantenimiento	604
Desempeño de mantenimiento	604
Implicaciones económicas del mantenimiento	605
Relación del mantenimiento con el diseño	606
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
Sanofi reduce el mantenimiento con un nuevo sistema de administración de contratos	604
<b>Revisión de Sistemas</b>	607
Tipos de procedimientos de revisión	608
Factores que deben considerar durante la revisión de sistemas	608
Medición de desempeño de sistemas	609
<b>Caso 1.</b> Subcontratación total	616
<b>Caso 2.</b> Medición: del rendimiento sobre la inversión: Una historia de éxito del desarrollo de sistemas	617
<b>Caso 3.</b> Integración lenta de sistemas de Aetna	618
<b>Caso 4.</b> Una compañía libera al personal de SI para el desarrollo de aplicaciones a futuro	620
<b>Parte V.</b>	
<b>Los Sistemas de Información en las Empresas y la Sociedad</b>	
<b>Capítulo 14.</b>	
<b>Consideraciones de Seguridad, Privacidad y Éticas en Sistemas de Información e Internet</b>	622
<b>CERT: Vigilancia de la Internet</b>	623
<b>Desperdicio y Errores de Computación</b>	624
<b>Desperdicio y Errores de Computación</b>	624
Desperdicios de computación	624
Errores de computación	625
Prevención de desperdicios y errores de computación	626
Deficiencia Informática	628
<b>Para su Información</b>	
Y2K. Un Problema cuya solución ha costado miles de millones y llevará años remediar	629
Las computadoras como medio para cometer delitos	630

Las computadoras como objeto de delitos	630
<b>Comercio Electrónico</b>	
El lado del comercio electrónico	636
Prevención de la delincuencia informática	637
<b>Para Hacer la Diferencia</b>	
Nuevo centro antiterrorista cambia explosivos por computadoras	639
<b>Ventaja Tecnológica</b>	
Becton Dickinson implementa su intranet	643
<b>Privacidad</b>	643
Consideraciones acerca de la privacidad	644
<b>Consideraciones Éticas y Sociales</b>	
Personalización	646
Rectitud en uso de la información	647
Leyes y reglamentos federales estadounidenses acerca de la privacidad	648
Leyes y reglamentos estatales estadounidenses sobre privacidad	650
Políticas corporativas referentes a la privacidad	650
Protección de la privacidad individual	650
<b>El Entorno de Trabajo</b>	651
Cuestiones de salud	651
Prevención de problemas de salud y ambientales	652
Consideraciones Éticas de los Sistemas de Información	654
Caso 1. La GAO detecta desperdicio y errores en organismos federales	660
Caso 2. Terrorismo informático	661
Caso 3. AOL busca la manera de reforzar la seguridad	662
Caso 4. Políticas de la tecnología	663
Glosario	664
Notas	680
Índice	684