

## ÍNDICE

Resumen, Abstract, Resum	3
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 2. LA GALERÍA DE SERVICIOS	23
2.1.- Aspectos generales	24
2.2.- Seguridad e Higiene en las galerías de servicio	33
2.2.1.- Riesgos externos	36
2.2.2.- Riesgos inherentes	38
CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE DECISIONES MULTICRITERIO	48
3.1.- Fundamentos de la toma de decisiones multicriterio	49
3.1.1.- Introducción	49
3.1.2.- Conceptos básicos sobre el análisis de decisiones	50
3.1.3.- Propósito del análisis de decisiones	50
3.1.4.- El proceso de análisis de decisiones	50
<a href="#">3.2.-</a> Métodos multicriterio para la toma de decisiones	57
3.2.1.- Justificación de la utilización de métodos multicriterio para la seguridad en galerías de servicios	58
3.2.2.- Planteamiento del problema de decisión	59
3.2.3.- Clasificación de los métodos MCDM	59
CAPÍTULO 4. PROPUESTA METODOLÓGICA	77
4.1.- Presentación de la propuesta	78
4.2.- Algoritmo de la metodología	79
4.3.- Definición del problema	79
4.4.- Objetivos	83
4.5.- Planteamiento de alternativas y selección de criterios para la toma de decisiones	86
4.6.- Preferencia de los decisores. Método Delphi	87
4.7.- Matriz de decisión	94
4.8.- El proceso analítico jerárquico (AHP) para el análisis de la criticidad en galerías de servicios	96
4.8.1- Establecimiento de las prioridades de los impactos y amenazas	96
4.8.2- Análisis de la criticidad de los impactos mediante matrices de comparación pareadas	101
4.8.3- Clasificación de las amenazas usando matrices de comparaciones pareadas	106
4.9.- VIKOR	108
4.10.- Análisis de sensibilidad	109
4.10.1.- Descripción de los dos principales problemas de análisis de sensibilidad	112

4.10.2.- Problema 1: Determinación del criterio más crítico	113
4.10.3.- Problema 2: Determinación de la medida de rendimiento $a_{ij}$ más crítica	117
CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN PRÁCTICA	121
5.1.- Aplicación de la técnica multicriterio AHP	122
5.1.1.- Obtención de la criticidad con respecto a los impactos	123
5.1.2.- Clasificación de las amenazas usando matrices de comparaciones pareadas	128
5.2.- Aplicación del método VIKOR	146
5.3.- Análisis de sensibilidad	149
5.3.1.- Problema 1: determinación del criterio más crítico	149
5.3.2.- Problema 2: Determinación de la medida de rendimiento $a_{ij}$ más crítica	155
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES	161
CAPÍTULO 7. REFERENCIAS	165
ANEXOS	178
ANEXO.- PUBLICACIÓN	179