

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	III
INDICE DE TABLAS	V
INDICE DE GRÁFICOS	VI
1 INTRODUCCIÓN	1
2 JUSTIFICACIÓN	2
3 OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4 ALCANCES	4
5 MARCO CONCEPTUAL	4
5.1 PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN	4
5.2 CONTACT CENTER	5
6 MARCO TEORICO	5
6.1 MODELOS DE PROPENSIÓN	5
6.2 REGRESIÓN LOGÍSTICA (LOGIT)	6
6.3 ÁRBOLES DE DECISIÓN	7
6.4 MEDIDAS DE ERROR	8
6.4.1 Raíz del error cuadrático medio	8
6.4.2 Error absoluto medio	9
6.4.3 Máximo error absoluto porcentual	9
6.4.4 Medidas de evaluación de desempeño	9
6.5 TEST DE HIPÓTESIS	14
6.5.1 Test de significancia individual	14
6.5.2 Test de significancia global	15
7 METODOLOGÍA Y DESARROLLO METODOLÓGICO	15
7.1 OBTENCIÓN DE DATOS	16
7.2 ANÁLISIS EXPLORATORIO: LLAMADOS 2014	17
7.3 LIMPIEZA DE DATOS	19
7.4 MOTIVO DE ESTUDIO: CHECK-IN UPGRADE	22
7.5 CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES E IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES RELEVANTES	24
7.5.1 Análisis exploratorio: “Check-in Upgrade”	25
7.6 DESARROLLO MODELOS DE PROPENSIÓN	33
7.6.1 Modelo Logit	33
7.6.2 Modelo Logit 1	36
7.6.3 Modelo Logit 2	44
7.6.4 Comparación modelo balanceado y no balanceado	46
7.7 MODELO ÁRBOL DE DECISIÓN	47
7.8 COMPARACIÓN DE MODELOS	57
7.9 DISEÑO DE ACCIONES	59
7.9.1 Elección perfiles de clientes	60
7.9.2 Acciones	61
7.9.3 Evaluación económica	63
8 CONCLUSIONES	68
8.1 CONCLUSIONES DEL TRABAJO REALIZADO	68
8.2 LIMITACIONES DEL TRABAJO	69

8.3	RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS	69
9	BIBLIOGRAFÍA	71
10	ANEXOS Y APENDICES	73
10.1	ANEXO 1: TRÁFICO DE PASAJEROS NACIONAL	73
10.2	ANEXO 2: TRÁFICO DE PASAJEROS INTERNACIONAL	73
10.3	ANEXO 3: TABLA DE PRECISIÓN SEGÚN AUC	74
10.4	ANEXO 4: VARIABLES HORARIO Y DÍA	74
10.5	ANEXO 5: EXTRACTO DE UN FLUJO DE TRANSFORMACIÓN DE LA HERRAMIENTA PENTAHO	77
10.6	ANEXO 6: DESARROLLO TEST DE PROPORCIONES DE LA VARIABLE SALDO	77
10.7	ANEXO 7: RESULTADO MODELO 2 LOGIT	78
10.8	ANEXO 8: MATRIZ DE CONFUSIÓN MODELO 2 LOGIT PARTICIÓN TESTEO	79
10.9	ANEXO 9: MÉTRICAS DE DESEMPEÑO MODELO 2 LOGIT	79
10.10	ANEXO 10: TABLA DE GANANCIA DE INFORMACIÓN MODELO 2 LOGIT PARTICIÓN TESTEO	79
10.11	ANEXO 11: RESULTADOS MODELO 1 LOGIT NO BALANCEADO	80
10.12	ANEXO 12: RESULTADOS MODELO 2 LOGIT NO BALANCEADO	82
10.13	ANEXO 13: ANÁLISIS DEL ÁRBOL DESDE EL NODO INTERNACIONAL	84
10.14	ANEXO 14: ANÁLISIS DEL ÁRBOL DESDE EL NODO DOMÉSTICO	88
10.15	ANEXO 15: RESUMEN ÁRBOL DE DECISIÓN	91
10.16	ANEXO 16: RESUMEN PERFILES DEL ÁRBOL DE DECISIÓN EN BASE TOTAL	94