# Propuesta de Análisis Flybondi

# EI EQUIPO



Christian Ijjas 63555

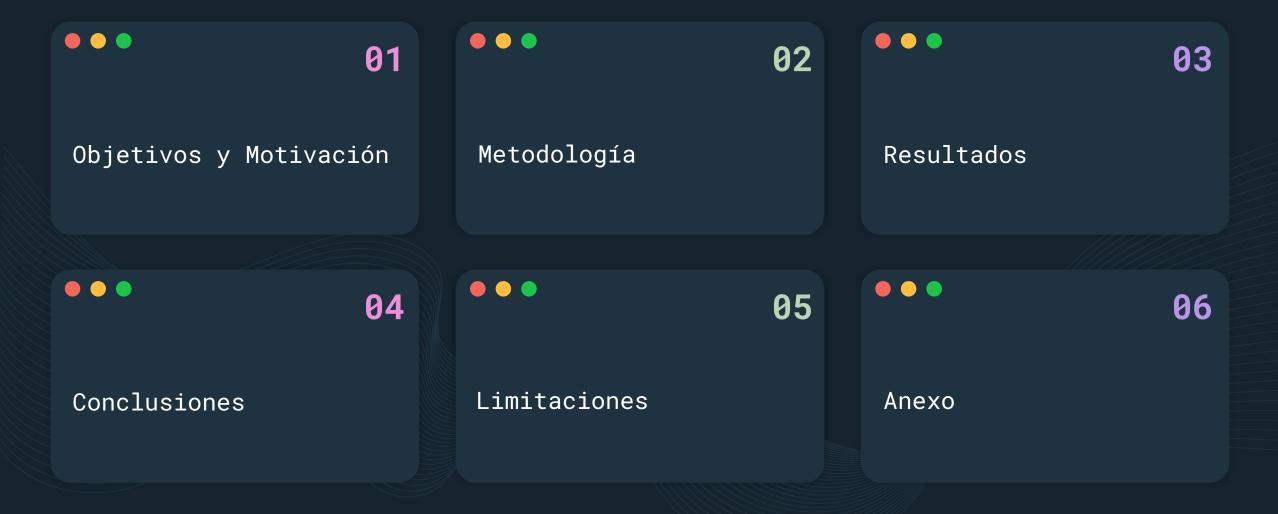


Rodrigo Stampone 59371



Joaquin Girod 63512

# TABLE OF CONTENTS.



# Objetivos y Motivaciones

Flybondi here we go!

# Objetivo Principal

Extraer información útil de reseñas online sobre las opiniones y experiencias de los usuarios, que permita a Flybondi tomar decisiones de negocio efectivas.

# ¿Cómo se logra?

- Recopilación de reseñas desde múltiples canales para captar la percepción real de los clientes.
- Análisis de áreas de desempeño crítico: detectar en qué aspectos específicos Flybondi muestra debilidades.
- Evaluación de sentimiento sobre factores esenciales del servicio, como puntualidad, atención y confort.
- **Detección de oportunidades** de mejora para potenciar la ventaja competitiva de Flybondi.
- Seguimiento, Escalamiento y Monitoreo para medir el impacto de las mejoras y ajustar estrategias.



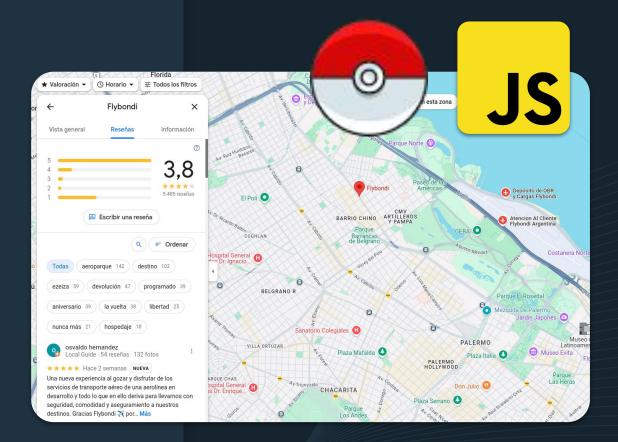
# 39 Metodología

Preprocesamiento y Procesamiento

# DEDÓNDEY CÓMO SACAMOS LOS DATOS

- Google Maps

- Trip Advisor
- Trust Pilot



### Pipeline de SANITIZACIÓN

Preprocesamiento de los datos



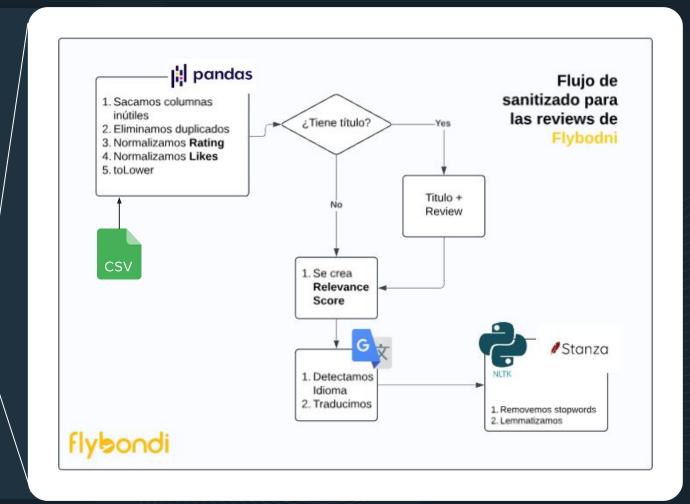
**Corpus** de unos 1800 documentos

#### Ejemplo

Excelente servicio, puntuales, sin demoras, sin cancelación, la verdad que la experiencia que me toco con la empresa muy buena!



excellent service punctual without delay without cancellation truth experience play company good



#### **Procesamiento**

Análisis de Sentimiento y Subjetividad



Topic Modeling

Análisis de sentimiento basado en aspectos y etapas de vuelo

Red neuronal que predice rating de una review











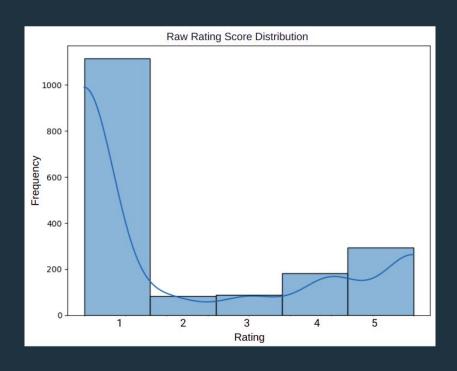


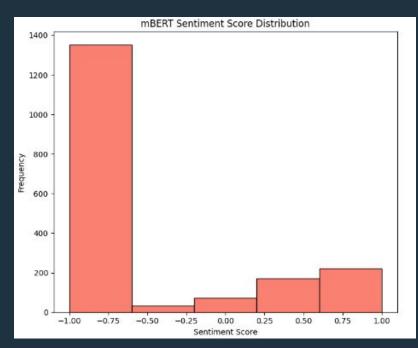


# **B** Resultados

Los resultados son el reflejo de los esfuerzos y las decisiones que tomamos en el camino

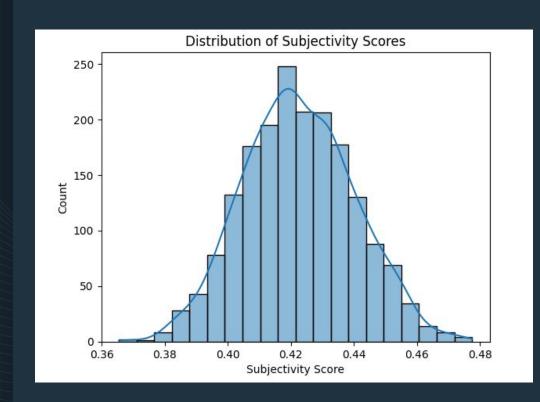
#### Análisis de sentimiento: mBERT

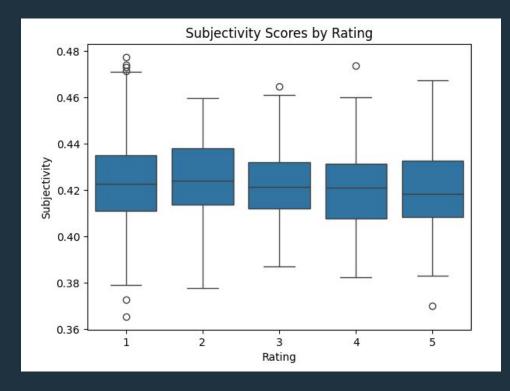




A observar: Fuerte asimetria positiva

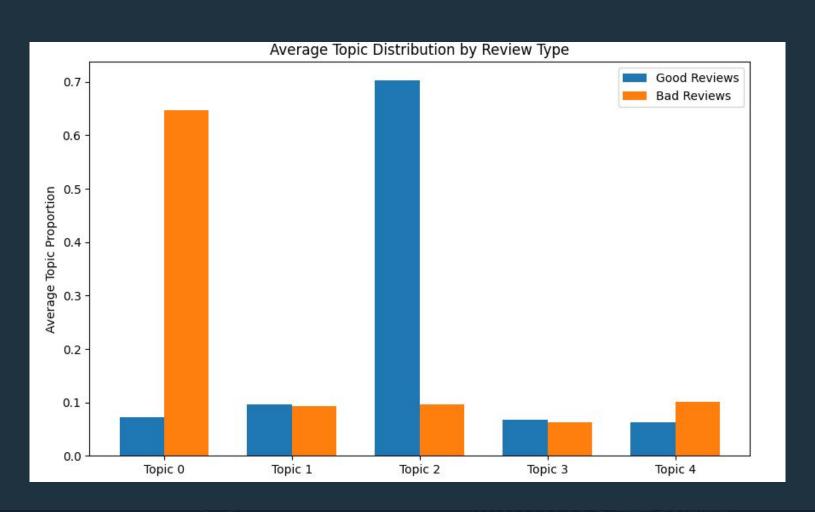
#### Análisis de subjetividad



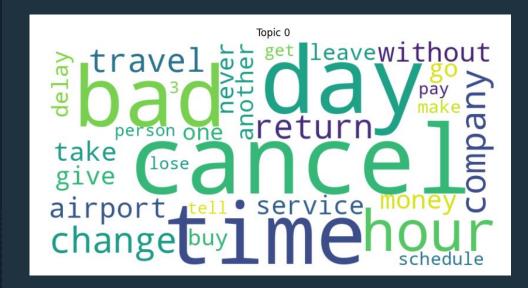


¿Por qué es importante en nuestro caso?

#### **Topic Modeling**



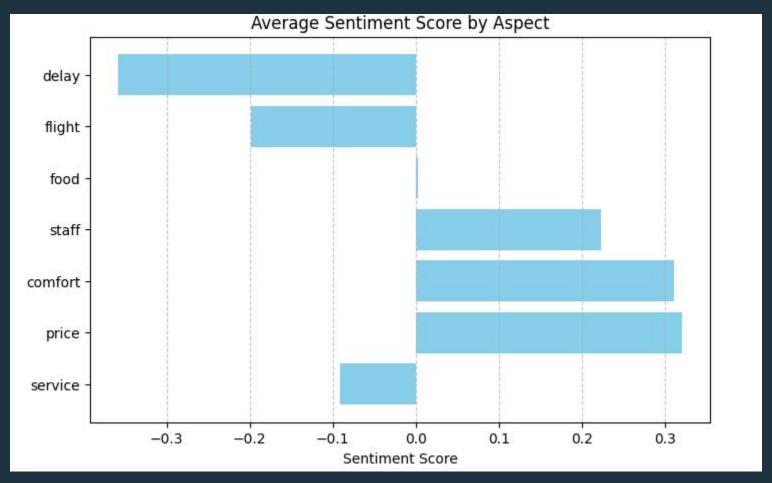
#### **Topic Modeling**



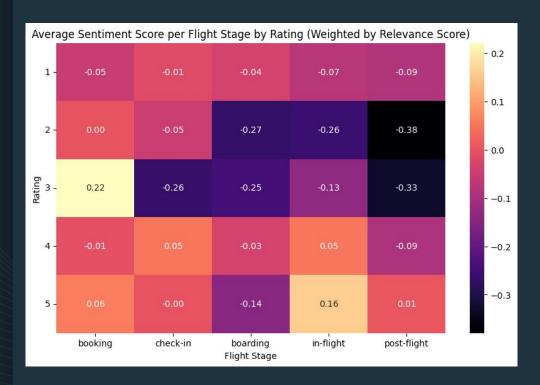


¿Cómo se diferencian?

#### ABSA - Análisis de Sentimiento Basado en Aspectos



#### **Etapas del Vuelo Ponderadas**





- booking: booking, reservation, ticket purchase, purchase, buying tickets, online booking
- check-in: check-in, checkin, check in, baggage drop, luggage drop, counter, kiosk, online check-in
- boarding: boarding, gate, queue, line, boarding process, security, passport control
- in-flight: in-flight, flight, onboard, cabin, crew, seat, seating, entertainment, food, beverage, service, comfort, turbulence
- post-flight: post-flight, arrival, baggage claim, lost luggage, customer service, complaint, feedback, delay, connections, transit

# 6 Conclusiones

Las conclusiones no son el final, simplemente otro punto partida.

#### **Puntos interesantes**

• Contamos con una gran parte de reviews negativas, dando a entender que las malas experiencias no son casos aislados.

#### Puntos fuertes:

- Facilidad para reservar y comprar los tickets.
- Excelentes precios.
- Buena predisposicion y atencion por parte del Staff.

#### Puntos a mejorar:

- Cancelación de vuelos.
- Cambios repentinos de horarios con poco tiempo de anticipación.
- Errores a la hora del check-in

# 65 Limitaciones

Las limitaciones son como las cuerdas de un violín: no restringen la música, sino que la hacen posible.

# Limitaciones y Posibles Mejoras



Cada limitación es un punto de posible mejora.

- Tamaño y calidad del dataset
- Hardware, procesamiento y librerías
- Juicios de valor e intervención humana
- Stacking de modelos y resultados
- Lematización limitando el contexto



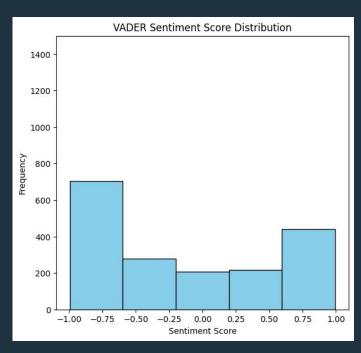


# 6 Anexo

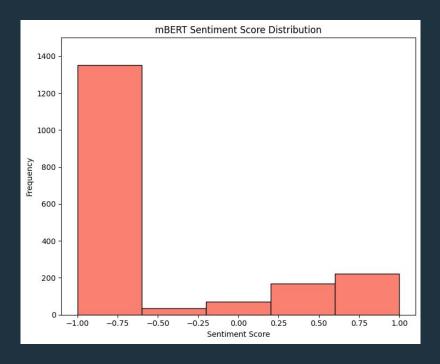
Aquello que no encaja, no siempre desencaja.

### **Static vs Context Aware**

- - Simpleza
  - No requiere entrenamiento



- - Toma en cuenta el contexto
  - Resultados multidimensionales



### Mono vs Multi



# Comparing Explanation Faithfulness between Multilingual and Monolingual Fine-tuned Language Models

Zhixue Zhao, Nikolaos Aletras

"Our study further reveals that the larger the multilingual model, the less faithful its rationales are compared to its monolingual counterpart models. Finally, we found that the disparity is highly correlated to the gap between mono and multilingual tokenizers on how aggressively they split words."

https://aclanthology.org/2024.naacl-long.178.pdf

### Mono vs Multi



# Monolingual or Multilingual Instruction Tuning: Which Makes a Better Alpaca

Pinzhen Chen, Shaoxiong Ji, Nikolay Bogoychev, Andrey Kutuzov, Barry Haddow, Kenneth Heafield

"Our study in a resource-controlled setting suggests that multilingual tuning offers more benefits compared to monolingual tuning. We find that multilingual tuning on a downsampled dataset achieves better robustness on unseen languages"

https://aclanthology.org/2024.findings-eacl.90.pdf

### Repositorio



https://github.com/cijjas/nlp

Hay más gráficos de los mostrados, algunos análisis que no mostramos y mucha experimentación.

