

Ejercicios de clasificación (RL) — Recursos Humanos y Atención al cliente

Dos ejercicios más del mismo tipo: clasificar cada caso en A, B o C aplicando los criterios de la tabla. Responde primero sin mirar las soluciones, que están todas juntas al final del documento con el truco explicado en cada una.

Tabla 2 — Recursos Humanos

En el departamento de Recursos Humanos de una empresa se clasifican las solicitudes de permisos en tres categorías (A, B o C) de acuerdo con una serie de criterios. Las solicitudes pueden ser de distinto tipo (vacaciones, permiso retribuido, excedencia o baja médica) y en todas ellas aparece la antigüedad del solicitante, el departamento del que procede y la duración solicitada (corta, media o larga). Sabiendo esos datos de cada solicitud, deberá clasificarlas en A, B o C siguiendo los siguientes criterios:

Categoría	Criterios
A	La solicitud es de Vacaciones o Permiso retribuido y procede de Producción o Comercial, siempre que la duración no sea Larga y que la antigüedad no esté comprendida entre 8 y 15 años (ambos inclusive).
B	La antigüedad está comprendida entre 5 y 10 años (ambos inclusive) o es superior a 18 años, y la solicitud procede de Comercial, Administración o Dirección, siempre que no sea una Baja médica y no pueda clasificarse como A.
C	La solicitud es de duración Media o Larga y es de tipo Excedencia o Baja médica, siempre que no proceda de Dirección.

Nº	Antigüedad (años)	Tipo de solicitud	Departamento	Duración
1	6	Permiso retribuido	Comercial	Larga
2	3	Vacaciones	Producción	Corta
3	24	Excedencia	Dirección	Larga
4	20	Permiso retribuido	Comercial	Media
5	22	Permiso retribuido	Comercial	Corta
6	14	Baja médica	Comercial	Larga
7	5	Vacaciones	Producción	Media
8	7	Excedencia	Administración	Larga
9	6	Excedencia	Comercial	Media
10	9	Baja médica	Producción	Media
11	20	Baja médica	Administración	Larga
12	16	Excedencia	Producción	Media
13	19	Vacaciones	Comercial	Corta
14	9	Vacaciones	Comercial	Corta

Clasifique cada caso en A, B o C:

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____
- 4.- _____
- 5.- _____
- 6.- _____
- 7.- _____

- 8.- _____
- 9.- _____
- 10.- _____
- 11.- _____
- 12.- _____
- 13.- _____
- 14.- _____

Tabla 3 — Atención al cliente / Logística

En el servicio de Atención al cliente de una empresa de logística se clasifican las incidencias de pedidos en tres categorías (A, B o C) de acuerdo con una serie de criterios. Las incidencias pueden ser de distinto tipo (retraso, rotura, extravío o reclamación) y en todas ellas aparece la hora de recepción, el canal de entrada (teléfono, email, presencial o app) y la prioridad (normal o urgente). Sabiendo esos datos de cada incidencia, deberá clasificarlas en A, B o C siguiendo los siguientes criterios:

Categoría	Criterios
A	La incidencia llega por el canal Email o App y es de tipo Rotura o Extravío, siempre que la hora de recepción no esté comprendida entre las 9 y las 14 horas (ambas inclusive) y no sea de prioridad urgente.
B	La incidencia se recibió entre las 8 y las 11 horas (ambas inclusive) o entre las 17 y las 20 horas (ambas inclusive) y llega por Teléfono, Email o Presencial, siempre que no sea de tipo Reclamación.
C	La incidencia es de prioridad urgente y de tipo Retraso o Rotura, siempre que no llegue por el canal App.

Nº	Hora de recepción	Tipo de incidencia	Canal	Prioridad
1	10	Rotura	Email	Normal
2	12	Rotura	Presencial	Urgente
3	10	Retraso	Teléfono	Normal
4	13	Retraso	Teléfono	Urgente
5	20	Rotura	App	Normal
6	9	Retraso	Teléfono	Urgente
7	15	Extravío	Email	Normal
8	18	Rotura	Presencial	Normal
9	12	Retraso	Email	Urgente
10	19	Extravío	Presencial	Normal
11	7	Rotura	Email	Normal
12	16	Extravío	App	Normal
13	8	Rotura	App	Normal
14	14	Rotura	Email	Urgente

Clasifique cada caso en A, B o C:

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____
- 4.- _____
- 5.- _____
- 6.- _____
- 7.- _____
- 8.- _____
- 9.- _____
- 10.- _____
- 11.- _____
- 12.- _____
- 13.- _____
- 14.- _____

Soluciones y trucos aplicados

Revisa aquí tus respuestas de las dos tablas. Para cada caso se indica la categoría correcta y el razonamiento paso a paso.

Tabla 2 — Recursos Humanos

1.- **B** (Antigüedad 6 · Permiso retribuido · Comercial · Duración Larga)

Truco aplicado: No cumple la A (la duración es "Larga", lo que bloquea la A), pero sí la B: la antigüedad (6 años) está en uno de los tramos válidos (5-10 años o más de 18), el departamento (Comercial) es válido y el tipo no es "Baja médica".

2.- **A** (Antigüedad 3 · Vacaciones · Producción · Duración Corta)

Truco aplicado: Cumple la A: el tipo (Vacaciones) y el departamento (Producción) están en las listas exigidas, la duración no es "Larga" y la antigüedad (3 años) queda fuera del rango 8-15 que anularía la A.

3.- **B** (Antigüedad 24 · Excedencia · Dirección · Duración Larga)

Truco aplicado: No cumple la A (la duración es "Larga", lo que bloquea la A), pero sí la B: la antigüedad (24 años) está en uno de los tramos válidos (5-10 años o más de 18), el departamento (Dirección) es válido y el tipo no es "Baja médica".

4.- **A** (Antigüedad 20 · Permiso retribuido · Comercial · Duración Media)

Truco aplicado: Cumple la A: el tipo (Permiso retribuido) y el departamento (Comercial) están en las listas exigidas, la duración no es "Larga" y la antigüedad (20 años) queda fuera del rango 8-15 que anularía la A.

5.- **A** (Antigüedad 22 · Permiso retribuido · Comercial · Duración Corta)

Truco aplicado: Cumple la A: el tipo (Permiso retribuido) y el departamento (Comercial) están en las listas exigidas, la duración no es "Larga" y la antigüedad (22 años) queda fuera del rango 8-15 que anularía la A.

6.- **C** (Antigüedad 14 · Baja médica · Comercial · Duración Larga)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la antigüedad (14 años) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la duración (Larga) es media o larga, el tipo (Baja médica) es excedencia o baja médica, y el departamento no es Dirección.

7.- **A** (Antigüedad 5 · Vacaciones · Producción · Duración Media)

Truco aplicado: Cumple la A: el tipo (Vacaciones) y el departamento (Producción) están en las listas exigidas, la duración no es "Larga" y la antigüedad (5 años) queda fuera del rango 8-15 que anularía la A.

8.- **B** (Antigüedad 7 · Excedencia · Administración · Duración Larga)

Truco aplicado: No cumple la A (la duración es "Larga", lo que bloquea la A), pero sí la B: la antigüedad (7 años) está en uno de los tramos válidos (5-10 años o más de 18), el departamento (Administración) es válido y el tipo no es "Baja médica".

9.- **B** (Antigüedad 6 · Excedencia · Comercial · Duración Media)

Truco aplicado: No cumple la A (el tipo (Excedencia) no está en la lista de la A), pero sí la B: la antigüedad (6 años) está en uno de los tramos válidos (5-10 años o más de 18), el departamento (Comercial) es válido y el tipo no es "Baja médica".

10.- **C** (Antigüedad 9 · Baja médica · Producción · Duración Media)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (el departamento (Producción) no está en la lista de la B), y sí la C: la duración (Media) es media o larga, el tipo (Baja médica) es excedencia o baja médica, y el departamento no es Dirección.

11.- **C** (Antigüedad 20 · Baja médica · Administración · Duración Larga)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (el tipo es "Baja médica", lo que bloquea la B), y sí la C: la duración (Larga) es media o larga, el tipo (Baja médica) es excedencia o baja médica, y el departamento no es Dirección.

12.- **C** (Antigüedad 16 · Excedencia · Producción · Duración Media)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la antigüedad (16 años) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la duración (Media) es media o larga, el tipo (Excedencia) es excedencia o baja médica, y el departamento no es Dirección.

13.- A (Antigüedad 19 · Vacaciones · Comercial · Duración Corta)

Truco aplicado: Cumple la A: el tipo (Vacaciones) y el departamento (Comercial) están en las listas exigidas, la duración no es "Larga" y la antigüedad (19 años) queda fuera del rango 8-15 que anularía la A.

14.- B (Antigüedad 9 · Vacaciones · Comercial · Duración Corta)

Truco aplicado: No cumple la A (la antigüedad (9 años) cae dentro del rango 8-15, que bloquea la A), pero sí la B: la antigüedad (9 años) está en uno de los tramos válidos (5-10 años o más de 18), el departamento (Comercial) es válido y el tipo no es "Baja médica".

Tabla 3 — Atención al cliente / Logística

1.- B (10h · Rotura · Email · Normal)

Truco aplicado: No cumple la A (la hora (10h) cae dentro del tramo 9-14h, que bloquea la A), pero sí la B: la hora (10h) está en uno de los tramos válidos (8-11h o 17-20h), el canal (Email) es válido y el tipo no es "Reclamación".

2.- C (12h · Rotura · Presencial · Urgente)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la hora (12h) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la prioridad es "Urgente", el tipo (Rotura) es retraso o rotura, y el canal (Presencial) no es la App.

3.- B (10h · Retraso · Teléfono · Normal)

Truco aplicado: No cumple la A (la hora (10h) cae dentro del tramo 9-14h, que bloquea la A), pero sí la B: la hora (10h) está en uno de los tramos válidos (8-11h o 17-20h), el canal (Teléfono) es válido y el tipo no es "Reclamación".

4.- C (13h · Retraso · Teléfono · Urgente)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la hora (13h) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la prioridad es "Urgente", el tipo (Retraso) es retraso o rotura, y el canal (Teléfono) no es la App.

5.- A (20h · Rotura · App · Normal)

Truco aplicado: Cumple la A: el canal (App) y el tipo (Rotura) están en las listas exigidas, la hora (20h) queda fuera del tramo 9-14h que anularía la A, y la prioridad no es "Urgente".

6.- B (9h · Retraso · Teléfono · Urgente)

Truco aplicado: No cumple la A (la hora (9h) cae dentro del tramo 9-14h, que bloquea la A), pero sí la B: la hora (9h) está en uno de los tramos válidos (8-11h o 17-20h), el canal (Teléfono) es válido y el tipo no es "Reclamación".

7.- A (15h · Extravío · Email · Normal)

Truco aplicado: Cumple la A: el canal (Email) y el tipo (Extravío) están en las listas exigidas, la hora (15h) queda fuera del tramo 9-14h que anularía la A, y la prioridad no es "Urgente".

8.- B (18h · Rotura · Presencial · Normal)

Truco aplicado: No cumple la A (el canal (Presencial) no está en la lista de la A), pero sí la B: la hora (18h) está en uno de los tramos válidos (8-11h o 17-20h), el canal (Presencial) es válido y el tipo no es "Reclamación".

9.- C (12h · Retraso · Email · Urgente)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la hora (12h) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la prioridad es "Urgente", el tipo (Retraso) es retraso o rotura, y el canal (Email) no es la App.

10.- B (19h · Extravío · Presencial · Normal)

Truco aplicado: No cumple la A (el canal (Presencial) no está en la lista de la A), pero sí la B: la hora (19h) está en uno de los tramos válidos (8-11h o 17-20h), el canal (Presencial) es válido y el tipo no es "Reclamación".

11.- A (7h · Rotura · Email · Normal)

Truco aplicado: Cumple la A: el canal (Email) y el tipo (Rotura) están en las listas exigidas, la hora (7h) queda fuera del tramo 9-14h que anularía la A, y la prioridad no es "Urgente".

12.- **A** (16h · Extravío · App · Normal)

Truco aplicado: Cumple la A: el canal (App) y el tipo (Extravío) están en las listas exigidas, la hora (16h) queda fuera del tramo 9-14h que anularía la A, y la prioridad no es "Urgente".

13.- **A** (8h · Rotura · App · Normal)

Truco aplicado: Cumple la A: el canal (App) y el tipo (Rotura) están en las listas exigidas, la hora (8h) queda fuera del tramo 9-14h que anularía la A, y la prioridad no es "Urgente".

14.- **C** (14h · Rotura · Email · Urgente)

Truco aplicado: No cumple ni la A ni la B (la hora (14h) no está en ninguno de los tramos de la B), y sí la C: la prioridad es "Urgente", el tipo (Rotura) es retraso o rotura, y el canal (Email) no es la App.