Para resolver los puntos extras de:

* Dar alguna solución sobre qué pasa con una llamada cuando no hay ningún empleado libre.
* Dar alguna solución sobre qué pasa con una llamada cuando entran más de 10 llamadas concurrentes.

Utilice la clase PriorityBlockingQueue la cual saca una cola de bloqueo sin límites que usa reglas de ordenamiento, para sacar a los empleados disponibles de una cola priorizada, para garantizar que los primeros en atender una llamada sean los Operadores, luego los supervisores y por último los directores. Además, si no hay empleados en la cola, el método take que se usa para recuperar y eliminar el encabezado de la cola, esperando si es necesario hasta que un elemento esté disponible

Por eso, en para los casos:

* Si no hay un empleado libre o hay
* 10 llamadas concurrentes

Siempre que haya una empleado disponible, se atiende la llamada, sino quedará la llamada a la espera de que algún empleado vuelva a estar disponible.