

INFORME MYSTERY SHOPPER

AQUA VILLA

Evaluación profesional de vivienda turística de lujo

Avenida Álvaro Domecq, 41
Jerez de la Frontera (Cádiz)

Periodo evaluado: 2–26 de julio | Estancia: 24 días

Resumen ejecutivo

El presente informe recoge la evaluación integral de Aqua Villa mediante metodología Mystery Shopper tras una estancia prolongada de 24 días. El análisis abarca la totalidad del recorrido del huésped: reserva, comunicación previa, llegada, acceso, primera impresión, limpieza, mantenimiento, equipamiento, confort, funcionalidad, seguridad, experiencia digital, atención durante la estancia, salida y relación calidad-precio.

La valoración global es extraordinariamente positiva. Aqua Villa se posiciona como un alojamiento turístico de lujo de referencia en Jerez de la Frontera por la combinación de una ubicación privilegiada, espacios interiores y exteriores de gran amplitud, tecnología avanzada, limpieza impecable, dotación doméstica sobresaliente y una atención orientada a anticiparse a las necesidades del huésped.

VALORACIÓN GLOBAL

9,9/10

Principales conclusiones

- Experiencia global coherente con un alojamiento premium y próxima al estándar de un hotel de cinco estrellas gran lujo.
- Ubicación excepcional en la Avenida Álvaro Domecq, frente al recinto ferial y en una de las zonas más representativas de la ciudad.
- Limpieza, conservación y mantenimiento en estado sobresaliente, sin incidencias registradas durante la estancia.
- Equipamiento tecnológico y doméstico extraordinariamente completo, con especial atención a estancias prolongadas.
- Zona exterior —jardín, piscina, porche y Pool house— concebida como una extensión plenamente funcional de la vivienda.
- Atención rápida, amable, bilingüe y altamente resolutiva antes y durante la estancia.
- Única observación menor: cobertura WiFi ocasionalmente inestable en la zona exterior de piscina.

Índice

1. Datos generales de la auditoría
 2. Proceso de reserva
 3. Comunicación previa y bienvenida
 4. Llegada al edificio y entorno
 5. Acceso al inmueble
 6. Primera impresión
 7. Limpieza y estado higiénico
 8. Estado de mantenimiento
 9. Equipamiento y servicios
 10. Confort
 11. Funcionalidad y habitabilidad
 12. Seguridad
 13. Experiencia digital
 14. Atención durante la estancia
 15. Check-out
 16. Relación calidad-precio
 17. Comparativa de mercado
 18. Incidencias
 19. Fortalezas
 20. Oportunidades de mejora
 21. Detalles diferenciales
- Conclusión final

1. Datos generales de la auditoría

Alojamiento	Aqua Villa
Ubicación	Avenida Álvaro Domecq, 41, Jerez de la Frontera (Cádiz)
Tipología	Chalet de lujo destinado a vivienda turística
Periodo de estancia	Del 2 al 26 de julio
Llegada	2 de julio, 14:15 h
Salida	26 de julio, 17:30 h
Duración	24 días
Ocupación	5 huéspedes durante 4 días; 4 huéspedes durante los 20 días restantes
Canal de reserva	Contratación directa con la propiedad
Importe abonado	xxxxx €
Configuración	7 dormitorios y 5 baños completos con ducha

Condiciones meteorológicas

La estancia transcurrió con condiciones climatológicas muy favorables, predominando un tiempo soleado, estable y sin precipitaciones. Estas circunstancias permitieron utilizar plenamente las zonas exteriores y evitar que factores meteorológicos condicionaran la evaluación.

2. Proceso de reserva

El proceso de reserva se desarrolló de forma ágil, eficiente y transparente. Desde el primer contacto, la propiedad facilitó toda la información necesaria para formalizar la contratación sin incidencias.

El contrato fue remitido electrónicamente, firmado y devuelto a través de la plataforma de contratación. El pago se efectuó mediante transferencia bancaria, desarrollándose el procedimiento con normalidad y seguridad.

En conjunto, la contratación transmitió profesionalidad, organización y confianza desde el inicio de la experiencia.

Puntuación del apartado	10/10
-------------------------	-------

3. Comunicación previa a la llegada y proceso de bienvenida

La comunicación fue clara, constante y eficaz. Todas las consultas se atendieron con rapidez, precisión y profesionalidad, en un plazo inferior a una hora, tanto en español como en inglés. La información facilitada antes de la llegada coincidió plenamente con la realidad encontrada durante la estancia.

Recepción y visita guiada

A la llegada, los huéspedes fueron recibidos personalmente por la housekeeper, quien realizó una visita guiada exhaustiva. La explicación incluyó:

- Distribución general de la vivienda y ubicación de dormitorios.
- Localización de ropa de cama y toallas.
- Funcionamiento de la cocina y placa vitrocerámica.
- Manejo de persianas motorizadas.
- Iluminación interior, exterior y de piscina.
- Uso de los toldos del porche.
- Servicios y equipamientos disponibles.

La explicación fue completa, ordenada y amable, permitiendo que los huéspedes utilizaran la vivienda con total autonomía desde el primer momento.

Información y señalización

Prácticamente todos los interruptores, enchufes, cajones, armarios y elementos de uso cotidiano se encontraban identificados mediante etiquetas explicativas. En la entrada había dos manuales de bienvenida —uno en español y otro en inglés— con normas de uso, información práctica, acceso WiFi, equipamientos, juegos, toallas de piscina, cremas solares y recomendaciones generales.

Este nivel de organización reduce las dudas habituales de llegada y evidencia una planificación orientada a la experiencia del cliente, muy por encima de lo habitual en viviendas turísticas.

Puntuación del apartado

10/10

4. Llegada al edificio y entorno

Ubicación

Aqua Villa se encuentra en la Avenida Álvaro Domecq, una de las principales arterias urbanas y zonas residenciales de mayor prestigio de Jerez de la Frontera. Su localización frente al recinto ferial ofrece un entorno amplio, representativo y muy cuidado, con palmeras, arbolado, carril bici y aceras espaciosas.

Seguridad y alumbrado

La percepción de seguridad es elevada. La zona es residencial, consolidada, tranquila y está correctamente iluminada durante la noche.

Aparcamiento y accesibilidad

La vivienda dispone de garaje privado y existe disponibilidad habitual de estacionamiento gratuito frente al inmueble. Los accesos exteriores cuentan con rebajes y permiten el tránsito de personas con movilidad reducida o usuarias de silla de ruedas.

Fachada e identificación

La fachada presenta un estado de conservación excelente, con pintura reciente y sin desperfectos visibles. La numeración 41 se identifica con facilidad y el acceso incorpora un portero electrónico moderno.

Puntuación del apartado

10/10

5. Acceso al inmueble

El acceso peatonal se realiza mediante llave física y el acceso al garaje mediante mando a distancia. Ambos sistemas funcionaron correctamente durante toda la estancia.

- Tres juegos completos de llaves.
- Dos mandos para la puerta del garaje.
- Acceso efectivo en pocos segundos, limitado al tiempo necesario para abrir la puerta.

Como observación menor, la cerradura peatonal requiere encontrar el punto exacto de giro durante los primeros usos. Una vez familiarizado con el mecanismo, su utilización resulta sencilla. No se utilizó la caja fuerte y la vivienda no dispone de ascensor; las escaleras son cómodas, seguras y no condicionaron la experiencia, ya que no fue necesario utilizar la planta superior.

Puntuación del apartado

9,8/10

6. Primera impresión del alojamiento

La primera impresión es coherente con un alojamiento de alta gama. Desde el acceso, la vivienda transmite amplitud, confort, calidad constructiva y una atmósfera especialmente acogedora.

Ambiente y confort térmico

La climatización estaba conectada antes de la llegada y la temperatura era muy agradable. El uso de ambientadores generaba una sensación inmediata de limpieza y bienestar.

Limpieza

Todas las estancias se encontraban impecables, ordenadas y preparadas. No se apreciaron polvo, suciedad ni olores desagradables.

Luminosidad

Los grandes ventanales orientados al jardín proporcionan abundante luz natural al salón, cocina y dormitorios durante gran parte del día.

Decoración

El estilo es contemporáneo, elegante, fresco y veraniego, con mobiliario confortable, tecnología y electrodomésticos de última generación.

Amplitud

Los espacios interiores y exteriores tienen dimensiones muy generosas y permiten la convivencia de grupos numerosos sin sensación de saturación.

Aislamiento acústico

A pesar de la ubicación en una avenida principal, no se percibieron ruidos de tráfico ni molestias exteriores.

Puntuación del apartado

10/10

7. Limpieza y estado higiénico del alojamiento

La limpieza general constituye una de las mayores fortalezas de Aqua Villa. Durante la inspección inicial y a lo largo de la estancia se observó un cuidado minucioso en todas las áreas evaluadas.

7.1 Suelos

El pavimento de mármol se encontraba limpio, brillante y sin signos de desgaste. No se detectaron polvo, manchas, pelos ni suciedad acumulada en esquinas o zonas de difícil acceso. El olor general era agradable y asociado a una limpieza reciente.

7.2 Mobiliario

El mobiliario estaba libre de polvo, arañazos, golpes y desgaste visible. Pinturas, superficies y acabados presentaban una conservación sobresaliente.

7.3 Cocina

Horno

Modelo electrónico de alta gama con puerta escamoteable y diferentes programas de cocción. Limpio en interior y exterior.

Microondas

Funcionamiento correcto y estado higiénico excelente.

Frigoríficos

Dos unidades de gran capacidad, una en cocina y otra en despensa, limpias por dentro y por fuera, sin arañazos y con todas las bandejas.

Campana extractora

Sin grasa, limpia interior y exteriormente y plenamente operativa.

Cafetera

Cafetera Nespresso limpia, operativa y acompañada de cápsulas de distintos sabores.

Utensilios

Dotación completa de cubiertos, cuchillos, espátulas, tijeras y herramientas para diferentes elaboraciones culinarias, en perfecto estado.

7.4 Baños

Los baños, de aspecto reciente, presentaban juntas limpias, mamparas sin marcas de agua, sanitarios higienizados, lavabos relucientes y griferías sin cal. Las toallas estaban limpias, recién lavadas y preparadas para su uso.

7.5 Dormitorios

Colchones y almohadas presentaban un estado higiénico impecable y un elevado nivel de comodidad. La ropa de cama estaba limpia, seca, planchada y correctamente colocada. Los armarios estaban vacíos, sin polvo y equipados con perchas variadas.

Puntuación del apartado

10/10

8. Estado de mantenimiento del inmueble

El estado general de mantenimiento es sobresaliente. No se detectaron fallos de funcionamiento en los sistemas evaluados.

8.1 Instalación eléctrica

Enchufes e interruptores modernos, de pulsación suave y funcionamiento correcto. La instalación permite luz directa, indirecta y diferentes intensidades para crear ambientes adaptados a cada uso.

8.2 Persianas y automatización

Persianas automáticas con control individual en dormitorios y sistema centralizado para subir o bajar todas simultáneamente, mejorando comodidad, control lumínico, aislamiento y seguridad.

8.3 Ventanas y carpintería

Ventanas recientes, con diferentes posiciones de apertura, cierres sencillos y ausencia de holguras o deterioro.

8.4 Puertas, pintura y acabados

Puertas interiores blancas en buen estado. Pintura general impecable, con predominio de blanco, pared gris en el salón y cocina verde. Sin humedades, grietas ni deterioros; siliconas de baños correctas.

8.5 Electrodomésticos

Todos los electrodomésticos revisados funcionaron correctamente y presentaban un estado de conservación acorde con la categoría del alojamiento.

8.6 Fontanería y grifería

Grifos sin pérdidas, goteos ni problemas de presión, con mecanismos que permiten chorro directo o salida difuminada.

8.7 Climatización

Aire acondicionado eficaz, con diferentes unidades para climatizar toda la casa o zonas específicas. La calefacción no fue utilizada y, por tanto, no se evaluó.

8.8 Televisión y entretenimiento

Apple TV y plataformas como Netflix funcionaron correctamente y aportaron valor durante una estancia prolongada.

8.9 Red WiFi

Cobertura estable en interiores, habitaciones, zonas comunes y jardín. En la piscina se produjo alguna pérdida puntual de conexión, sin afectar al uso habitual dentro de la vivienda.

Puntuación del apartado	10/10
-------------------------	-------

9. Equipamiento y servicios disponibles

La dotación supera ampliamente los estándares habituales de una vivienda turística y se aproxima al servicio esperado en un establecimiento hotelero de cinco estrellas gran lujo.

9.1 Lavandería

- Sistema de planchado de nueva generación.
- Lavadora de gran formato y elevada capacidad.
- Secadora moderna y eficiente.

9.2 Cocina y pequeños electrodomésticos

- Tostadora de gran capacidad.
- Cafetera Nespresso.
- Hervidor de agua.
- Dos lavavajillas: uno en la cocina principal y otro en la Pool house.

9.3 Productos de limpieza y consumibles

La vivienda pone a disposición del huésped productos de limpieza, papel higiénico suficiente, detergente para lavavajillas y cápsulas de café. La cantidad observada fue más que adecuada para las necesidades de la estancia.

9.4 Experiencia de bienvenida

La caja regalo de bienvenida estaba cuidadosamente presentada e incluía botella de Canasta, aceitunas, paté, biscotes, aceite de oliva y otros productos representativos de la gastronomía local.

9.5 Amenities de baño

- Jabón corporal, champú y acondicionador.
- Jabón de manos.
- Cepillo y pasta dental.
- Bastoncillos de algodón y pequeños jabones individuales.

9.6 Menaje

No se detectaron carencias: la vivienda dispone de utensilios y menaje suficientes para el uso cotidiano y para elaboraciones culinarias variadas.

Puntuación del apartado

10/10

10. Confort del alojamiento

El nivel de confort es excepcional y está adaptado tanto a estancias breves como prolongadas.

10.1 Calidad del descanso

La cama principal destaca por sus dimensiones, altura y comodidad superiores. Los colchones de la habitación doble, del dormitorio con vestidor y de la habitación individual resultaron igualmente cómodos. Todos los huéspedes coincidieron en la calidad y firmeza equilibrada de las almohadas.

10.2 Zona de estar

El sofá es amplio y confortable. La chaise longue permite descansar con comodidad y mejora la experiencia de ocio en el salón.

10.3 Climatización

La regulación por zonas permite adaptar la temperatura a las necesidades de cada estancia y mantener un ambiente confortable en todo momento.

10.4 Iluminación

La combinación de luz directa, indirecta y regulable permite crear diferentes ambientes según el momento del día y la actividad realizada.

10.5 Aislamiento acústico

El aislamiento es sobresaliente: no se percibieron ruidos de tráfico pese a la ubicación en una avenida principal.

Puntuación del apartado

10/10

11. Funcionalidad y habitabilidad

Aqua Villa está preparada para vivir con comodidad durante periodos prolongados. La sensación general fue de integración, bienestar y hogar, hasta el punto de generar apego al inmueble al finalizar la estancia.

11.1 Distribución

La planta principal permite desarrollar toda la vida cotidiana sin necesidad de utilizar la planta superior, donde hay otro amplio salón, dos dormitorios dobles y un baño completo. La planta principal integra: dormitorio principal con gran vestidor y baño, segundo dormitorio con vestidor y baño, dos dormitorios dobles con baño próximo, salón y cocina. El comedor y el despacho, que dispone de sofá cama doble, pueden permanecer como estancias adicionales.

11.2 Zona artística

El espacio creativo, provisto de papeles, libretas, rotuladores Posca, lápices, colores y acuarelas, aporta personalidad y una experiencia poco habitual en el mercado turístico.

11.3 Equipaje y almacenamiento

La amplitud permite abrir maletas sin interferir en la circulación. Los dormitorios disponen de armarios, cajoneras y perchas suficientes para mantener organizada la ropa en estancias largas.

11.4 Trabajo y conectividad

Existe un número suficiente de enchufes y diversos espacios adecuados para trabajar: mesa de terraza, zona de piscina y mesa de cocina. La conexión WiFi interior es estable y adecuada para uso profesional.

Puntuación del apartado

10/10

12. Seguridad del alojamiento

La vivienda presenta un elevado nivel de seguridad, privacidad y preparación ante posibles incidencias.

12.1 Prevención

- Extintor en el recibidor.
- Extintor en la lavandería.
- Extintor en el garaje.
- Extintor en la primera planta.
- Detector de humo.
- Botiquín completo ubicado en la cocina.

No se comprobó específicamente el funcionamiento de los detectores de humo ni la existencia de iluminación autónoma de emergencia.

12.2 Cierres y privacidad

Existen cierres independientes en la puerta principal, la puerta de cocina hacia el jardín y la puerta de lavandería hacia el patio. El acceso independiente desde la calle y la separación de espacios exteriores aportan máxima privacidad.

Puntuación del apartado

9,5/10

13. Experiencia digital y conectividad

La infraestructura digital es adecuada a la categoría del inmueble. La conexión permitió trabajar y utilizar servicios online con normalidad. La Smart TV y Netflix funcionaron sin incidencias. Las carpetas bilingües y los códigos QR para WiFi e información de valoración facilitan un uso intuitivo.

Como única oportunidad menor, se podría reforzar la señal WiFi en la zona exterior de piscina para asegurar una cobertura completamente homogénea.

Puntuación del apartado

9,5/10

14. Atención durante la estancia

La atención fue excelente. Los huéspedes contaban con una persona de apoyo residente en el sótano y con contacto directo con la propiedad, si era requerida. Las respuestas fueron rápidas, cercanas, educadas, eficaces y orientadas a la solución, generando una sensación constante de hospitalidad.

Puntuación del apartado

10/10

15. Proceso de salida (check-out)

El proceso de salida fue sencillo, cómodo y bien organizado. Las instrucciones eran claras. Aunque se indicó que no era necesario entregar la vivienda completamente limpia, los huéspedes la dejaron ordenada y recogieron la ropa de cama y las toallas. La despedida fue cercana y profesional y se solicitó posteriormente una valoración de la experiencia.

Puntuación del apartado**10/10**

16. Relación calidad-precio

La relación calidad-precio es excelente. La ubicación, dimensiones, acabados, equipamiento tecnológico, limpieza, mantenimiento, atención y detalles incluidos justifican plenamente el importe abonado. La percepción final es que el valor recibido supera las expectativas iniciales.

Repetición y recomendación

La intención de repetición es plenamente afirmativa. La vivienda ha sido recomendada a terceros por su comodidad, sensación de hogar, nivel de servicio y calidad global.

Puntuación del apartado**10/10**

Resumen de puntuaciones

Área evaluada	Puntuación
Proceso de reserva	10/10
Comunicación y bienvenida	10/10
Ubicación y acceso exterior	10/10
Acceso al inmueble	9,8/10
Primera impresión	10/10
Limpieza	10/10
Mantenimiento	10/10
Equipamiento	10/10
Confort	10/10
Funcionalidad	10/10
Seguridad	9,5/10
Experiencia digital	9,5/10
Atención durante la estancia	10/10
Check-out	10/10
Relación calidad-precio	10/10
VALORACIÓN GLOBAL	9,9/10

17. Comparativa con viviendas turísticas similares en Jerez

Aqua Villa ocupa una posición claramente diferenciada dentro del mercado local. No es únicamente una vivienda de gran tamaño, sino un producto turístico superior que integra ubicación, diseño, tecnología, servicios y experiencia de usuario.

17.1 Ubicación

La Avenida Álvaro Domecq y la situación frente a la portada de la Feria del Caballo aportan prestigio, centralidad, facilidad de acceso y proximidad a puntos relevantes. Resulta difícil encontrar una ubicación equivalente en representatividad y comodidad.

17.2 Relación calidad-precio

El precio está respaldado por las dimensiones, acabados, número de habitaciones y baños, tecnología, atención personalizada, mantenimiento, servicios y experiencia global.

17.3 Equipamiento y tecnología

Electrodomésticos de última generación, sistemas automatizados, audiovisual avanzado, climatización por zonas, cocina y menaje completos sitúan la dotación por encima de la media.

17.4 Decoración y ambiente

El estilo combina frescura, elegancia, comodidad y sensación de hogar. La vivienda transmite el carácter de una residencia privada de alto nivel, no el de un alojamiento temporal.

17.5 Limpieza y experiencia global

Limpieza, conservación, cercanía en la atención, privacidad y exclusividad consolidan una experiencia excepcional.

Puntuación del apartado

10/10

18. Incidencias detectadas

Durante los 24 días de estancia no se produjo ninguna incidencia relacionada con mantenimiento, limpieza, equipamiento, comunicación, funcionamiento de instalaciones o atención al huésped. La experiencia transcurrió sin interrupciones ni actuaciones correctivas.

INCIDENCIAS REGISTRADAS

0

19. Principales fortalezas del alojamiento

Ubicación privilegiada

Zona residencial representativa, accesible, segura y frente a uno de los espacios más emblemáticos de Jerez.

Amplitud y distribución

Dimensiones interiores y exteriores extraordinarias, con diferentes ambientes y circulación cómoda incluso con ocupación elevada.

Jardín, piscina y Pool house

Piscina limpia, jardín cuidado, porche, baño, ducha, nevera y lavavajillas exterior permiten desarrollar gran parte de la vida cotidiana sin entrar en la casa principal.

Acceso directo con vehículo

La puerta corredera del garaje facilita la entrada con compra o equipaje, reduciendo desplazamientos y esfuerzo.

Mantenimiento exterior

Atención regular de jardinería y piscina, garantizando una imagen permanentemente cuidada.

Hospitalidad

Bebidas en las neveras, caja de productos locales, amenities y consumibles muestran una clara capacidad de anticipación a las necesidades del huésped.

20. Oportunidades de mejora

Tras una estancia prolongada y una evaluación completa, no se identificaron oportunidades de mejora relevantes. El nivel de planificación, cuidado y atención al detalle es excepcional y todos los elementos analizados muestran coherencia con un producto turístico de alta gama.

Como única recomendación técnica menor, podría valorarse el refuerzo de la cobertura WiFi en la zona exterior de piscina. Esta observación no afectó de forma significativa al disfrute ni a la funcionalidad del alojamiento.

21. Detalles diferenciales y atención al huésped

Aqua Villa destaca por su capacidad para anticiparse a las necesidades de los huéspedes. Las neveras contaban con bebidas disponibles; los baños estaban equipados con amenities completos; la casa ofrecía consumibles, materiales creativos, juegos, cremas solares y una caja de bienvenida con productos locales.

Estos detalles generan una experiencia emocionalmente positiva y convierten el alojamiento en un espacio acogedor en el que el huésped se siente atendido, cómodo y verdaderamente integrado.

Conclusión profesional del Mystery Shopper

Tras una estancia de 24 días, la evaluación global de Aqua Villa es extraordinariamente positiva. El alojamiento se sitúa en un nivel claramente superior dentro del mercado turístico de Jerez de la Frontera, combinando las características de una residencia privada de lujo con servicios y atención próximos a los de un establecimiento hotelero de máxima categoría.

Factores diferenciales

- Ubicación excepcional en una de las zonas más prestigiosas y representativas de Jerez.
- Calidad arquitectónica, amplitud y espacios interiores y exteriores diseñados para disfrutar de la estancia.
- Equipamiento tecnológico y doméstico de primer nivel, sin carencias significativas.
- Limpieza y mantenimiento impecables durante toda la estancia.
- Atención personalizada, hospitalidad y orientación permanente al bienestar del huésped.

Aqua Villa no solo cumple con los estándares esperados para un alojamiento de lujo, sino que supera ampliamente las expectativas habituales. La percepción final es la de un alojamiento único en Jerez, donde el huésped puede sentirse como en casa mientras disfruta de una experiencia exclusiva y de alto nivel.

VALORACIÓN GLOBAL FINAL

9,9/10

RECOMENDACIÓN: ALOJAMIENTO ALTAMENTE RECOMENDABLE